Северо-Западный Телеком

Отчет о корпоративной социальной ответственности

МАЛЕНЬКИЕ СЕКРЕТЫ БОЛЬШОЙ КОМПАНИИ

2007-2008

МАЛЕНЬКИЕ СЕКРЕТЫ БОЛЬШОЙ КОМПАНИИ

Обращение генерального директора

Уважаемые читатели!

Перед вами Отчет о корпоративной социальной ответственности ОАО «Северо-Западный Телеком». Это первый опыт системной консолидации информации о так называемой нефинансовой стороне деятельности нашей Компании, в которую на протяжении многих лет мы вкладываем немалые усилия и средства и в которой добились определенных успехов. Как мы это делаем, какими силами, реализуя какие проекты и внедряя какие решения – эти маленькие секреты нашей большой Компании мы раскрываем в Отчете, который вы держите сейчас в руках или просматриваете на экране компьютера.

Будучи крупнейшим телекоммуникационным оператором Северо-Запада, «СЗТ» прилагает значительные усилия для развития федерального округа. Мы активно участвуем в целевых национальных проектах, развиваем корпоративные социальные программы для наших сотрудников, реализуем программы трансформации бизнес-процессов Компании и совершенствуем технологии для того, чтобы сделать жизнь и работу наших клиентов комфортнее и безопаснее. Мы понимаем, что масштаб и возможности «Северо-Западного Телекома» обязывают нас заботиться о благосостоянии не только акционеров, но и всего общества в целом. Потому в качестве основного вектора своего движения мы выбрали активное внедрение принципов корпоративной социальной ответственности и воплощение идей и задач, связанных с устойчивым развитием.

Наша Компания работает для общества, для каждого конкретного жителя Северо-Запада и зависит от них. Именно поэтому их мнения и интересы стоят для Компании на первом месте. И потому миссия «Северо-Западного Телекома» сформулирована именно так: «СПОСОБСТВОВАТЬ РАЗВИТИЮ ОБЩЕСТВА, ОБЕСПЕЧИВАЯ СВОБОДУ ОБЩЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ».

В процессе сбора и анализа информации для этого Отчета, охватывающего двухлетний период работы нашей Компании – 2007 и 2008 годы, мы еще раз поняли, как много успели сделать для обеспечения устойчивого и ответственного развития «СЗТ». Как мы этого добились? Наш секрет прост – мы искренне заинтересованы в том, чтобы работать не на сиюминутную прибыль, а на перспективу, готовы брать на себя ответственность за поддержание достойного качества жизни наших работников и их семей, быть причастными к развитию местного сообщества и общества в целом.

Наша миссия:
«СПОСОБСТВОВАТЬ РАЗВИТИЮ ОБЩЕСТВА, ОБЕСПЕЧИВАЯ СВОБОДУ ОБЩЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ».

Акулич Владимир Александрович

По секрету о …

…Компании

«Северо-Западный Телеком» – крупнейший оператор фиксированной связи в Северо-Западном федеральном округе России. Лицензионная территория нашей Компании охватывает все 11 субъектов СЗФО общей площадью 1,7 млн. кв. км, в которых проживает 13,5 млн. человек. Более 23 тысяч сотрудников «СЗТ» обеспечивают телефонной связью около 4,5 млн. абонентов. Более 800 тысяч клиентов пользуются услугами доступа в Интернет, предоставляемыми нашей Компанией*.

История «Северо-Западного Телекома» имеет глубокие корни, и работники нашей Компании очень дорожат традициями. Петербургские связисты стояли у истоков развития телефонной связи в России. Более 125 лет назад в 1882 году именно в Петербурге (примерно в одно время с Москвой и несколькими другими городами царской России) появились первые квартирные телефоны – первая городская телефонная сеть. Отсюда в конце 19 века был сделан первый междугородный звонок в Москву. Дальнейшая история развития электросвязи в России во многом была связана с Санкт-Петербургом, который всегда был и остается своего рода «опытной зоной» для разработки и внедрения новейших телекоммуникационных технологий и услуг.

«Северо-Западный Телеком» является открытым акционерным обществом. Наш крупнейший акционер – ОАО «Связьинвест». Ему принадлежит контрольный пакет голосующих акций, величина которого составляет 50,8% от общего количества обыкновенных акций Компании. Физическим лицам принадлежит 5,3% обыкновенных и 39% привилегированных акций «СЗТ»**. Около 10 тысяч работников нашей Компании являются также и акционерами ОАО «СЗТ». Им принадлежит более 10% от общего количества привилегированных акций. Значительной долей акционерного капитала «СЗТ» владеют иностранные инвесторы, в основном, институциональные. Им принадлежит около 30% обыкновенных и около 40% привилегированных акций.

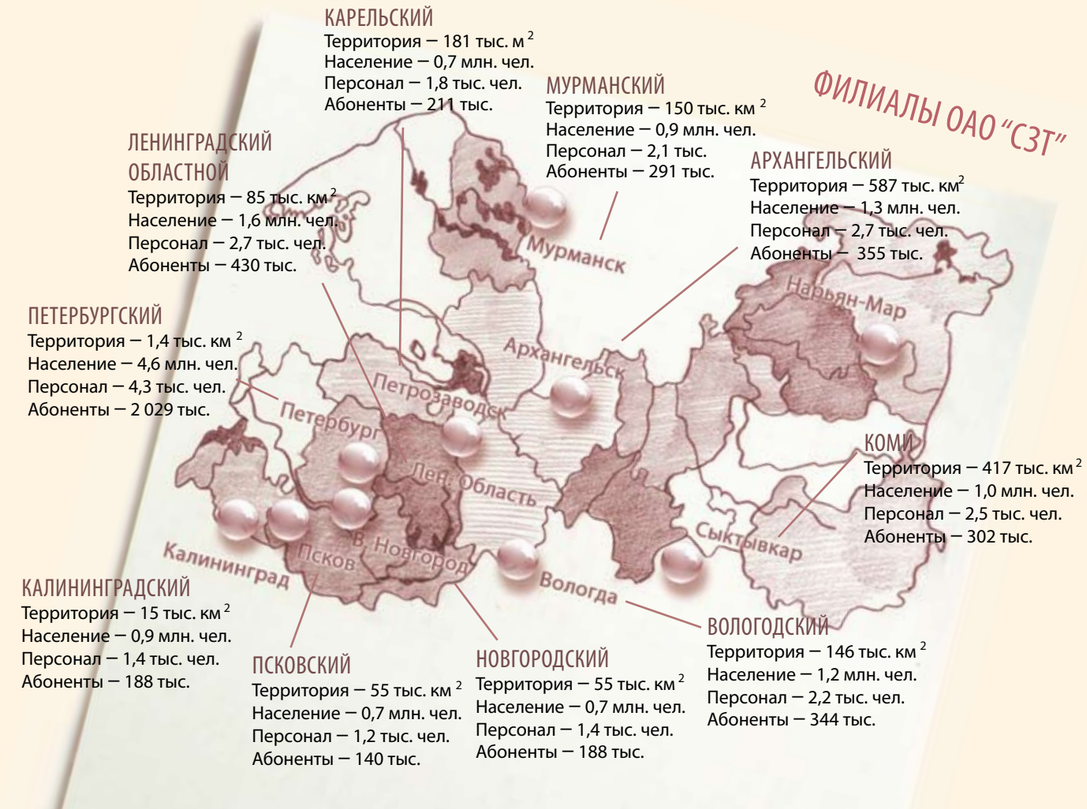
Днем рождения «Северо-Западного Телекома» как межрегиональной компании связи (МРК) принято считать 1 ноября 2002 года. Именно тогда в состав ОАО «СЗТ» (ранее – ОАО «Петербургская телефонная сеть») на правах филиалов вошли открытые акционерные общества «Мурманэлектросвязь», «Артелеком», «Электросвязь» Калининградской области, «Электросвязь» Республики Карелия, «Новгородтелеком», «Электросвязь» Вологодской области, «Электросвязь» Псковской области и «Череповецэлектросвязь».

1 октября 2004 года к «СЗТ» были присоединены ОАО «Ленсвязь» и ОАО «Связь» Республики Коми. 1 апреля 2006 года были унифицированы все наименования региональных филиалов (в основе переименования – региональная принадлежность).

В настоящее время наша Компания включает в себя десять филиалов: Архангельский, Вологодский, Калининградский, Карельский, Коми, Ленинградский областной, Мурманский, Новгородский, Петербургский и Псковский. Генеральная дирекция ОАО «Северо-Западный Телеком» находится в городе Санкт-Петербурге по адресу: ул. Гороховая, д. 14/26.

* Здесь и далее данные приводятся на конец отчетного периода (31.12.2008), если не указано иное.

** Данные приведены с учетом раскрытия реальных владельцев акций СЗТ на 4 мая 2008 года.



В 2007–2008 ГГ. «СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ТЕЛЕКОМ» БЫЛ ОТМЕЧЕН:

– грамотой Правительства Российской Федерации и Почетной грамотой Президиума центрального комитета общероссийского профсоюза работников связи РФ в седьмом Всероссийском конкурсе "Российская организация высокой социальной эффективности";
– дипломом и званием «Предприятие высокой эффективности финансовой деятельности – 2007» на Седьмом Всероссийском Собрании бухгалтеров и аудиторов;
– званием «Социально-ответственная компания 2007», дипломом за вклад в социально-экономическое развитие общества и наградой «Социально-ответственная компания» в рамках Международной Почетной Премии «За социальную ответственность бизнеса»;
– званием лучшего налогоплательщика Санкт-Петербурга в 2007 году;
– почетным дипломом по итогам 2006–2007 гг. в третьем всероссийском конкурсе «Лучшая российская кадровая служба – 2007»;
– дипломом III степени в номинации «Реализация социальных программ» в шестом Всероссийском конкурсе «Российская организация высокой социальной эффективности»;
– дипломом за I место в номинации «Условия и охрана труда» в областном конкурсе «Организация высокой социальной активности» (Калининградский филиал);
– в номинации «Лучший корпоративный сайт» в Национальном конкурсе корпоративных медийных ресурсов «Серебряные нити - 2008»;
– в номинации «Эффективная редакционная концепция и контент» в межрегиональном этапе Конкурса «Серебряные нити – Северо-Запад 2008» (газета «СвязЗисТ Северо-Запада»);
– в номинации «Лучший годовой отчет в отрасли телекоммуникаций» и диплом за «Лучший уровень раскрытия информации для инвесторов на сайте» на десятом ежегодном федеральном конкурсе годовых отчетов и корпоративных сайтов ФБ РТС и РЦБ.

Спектр услуг связи, оказываемых «Северо-Западным Телекомом», включает:
– местную и внутризоновую телефонную связь,
– широкополосный и коммутируемый доступ к сети Интернет,
– услуги сети передачи данных,
– создание виртуальных частных сетей,
– услуги интеллектуальной сети связи,
– организацию аудио-видео-конференц связи,
– справочно-информационные услуги,
– IPTV (цифровое интерактивное телевидение),
– кабельное телевидение,
– предоставление в аренду физических каналов и трактов связи,
– доступ к услугам междугородной (международной) телефонной связи операторов дальней связи.

Наша Компания занимает лидирующее положение на рынке телекоммуникационных услуг во всех регионах присутствия: доля рынка, занимаемая ОАО «СЗТ» на телекоммуникационном рынке СЗФО в целом составляет почти 18% (по доходам, с учетом сотовых операторов). При этом доля рынка услуг местной связи превышает 70%, доля выделенного доступа в Интернет составляет более 35%.

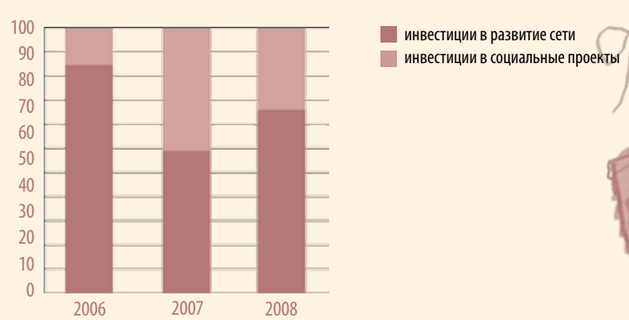
Деятельность «Северо-Западного Телекома» направлена на достижение таких стратегических целей, как удержание лидирующих позиций на телекоммуникационном рынке СЗФО в целом и укрепление позиций на рынке широкополосного доступа в Интернет (ШПД), внедрение самых прогрессивных технологий и оборудования для оказания услуг на новом качественном уровне, обеспечение экономической эффективности и создание предпосылок для роста капитализации Компании при неукоснительном соблюдении принципов социально-ответственного бизнеса.

Основой стратегии технического развития «СЗТ» является создание собственной волоконно-оптической транспортной сети и дальнейшее развитие мультисервисной сети связи с постепенным переходом к сети нового поколения – NGN (Next Generation Network). Наличие мощной собственной транспортной инфраструктуры – одно из главных конкурентных преимуществ нашей Компании и гарантий обеспечения доступа наших клиентов к самым современным и качественным услугам связи.

Собственные волоконно-оптические линии связи «Северо-Западного Телекома» протяженностью более 20 тысяч километров соединяют Санкт-Петербург с семью областными (республиканскими) центрами СЗФО.

Вкладывая значительные средства в развитие транспортной инфраструктуры региона и модернизацию существующей телефонной сети, в создание и продвижение перспективных услуг и повышение качества сервисного обслуживания клиентов, наша Компания осознает значимость социальных инвестиций и активно участвует в социально-значимых проектах: в 2007–2008 гг. почти половина инвестиций «СЗТ» была направлена на реализацию приоритетного национального проекта «Образование» и федерального проекта по внедрению универсальных услуг связи (подробнее об этом см. в разделе Отчета «Ответственность и доверие»).

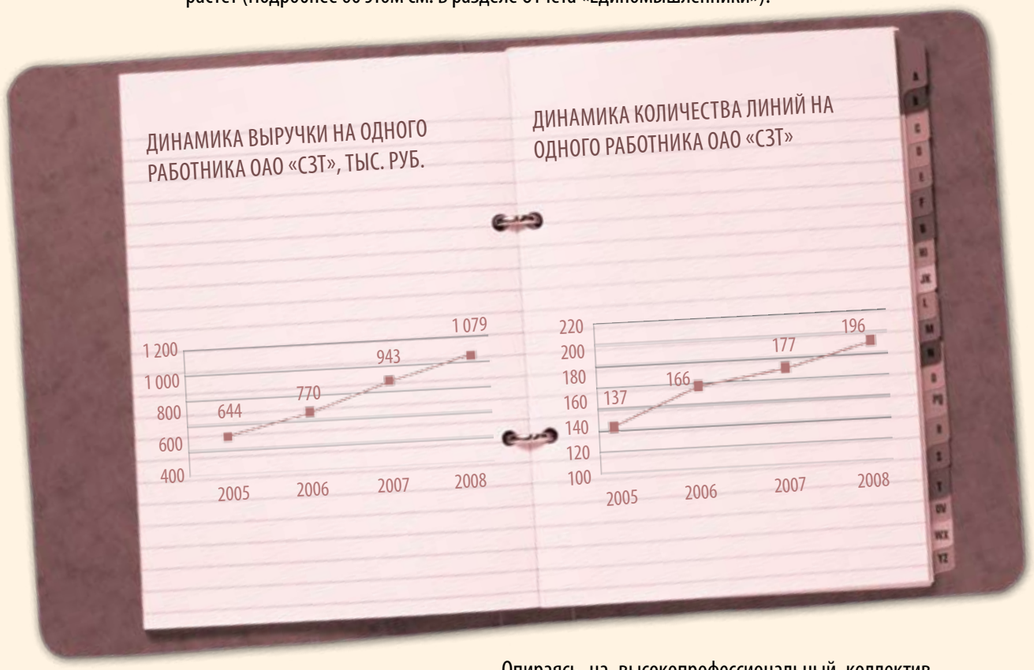
СТРУКТУРА ИНВЕСТИЦИЙ ОАО «СЗТ», %



Более половины выручки нашей Компании от услуг связи приходится на доходы от услуг местной телефонии. При этом основным потребителем услуг связи является население, на долю которого приходится 56% получаемых доходов, что, безусловно, учитывается нами не только в маркетинговой политике, но и во всех остальных направлениях деятельности Компании.

Самой существенной статьей расходов «СЗТ» являются расходы на персонал: их доля превышает 30% всех затрат нашей Компании, и несмотря на их снижение в структуре общих расходов, в абсолютной выражении они ежегодно увеличиваются. Это осознанная политика нашей Компании: мы убеждены в том, что главным активом «СЗТ» были, есть и будут работники.

С целью оптимизации численности и уровней управления, обеспечения достойного уровня оплаты труда наших работников, в отчетном периоде наша Компания проводила структурную реорганизацию, начатую в 2005 году. Результатом реорганизации стало значительное сокращение численности персонала при активном росте заработной платы работников, благодаря чему в Компании были созданы условия для удержания наиболее квалифицированных сотрудников, ценность которых на высококонкурентном рынке труда постоянно растет (Подробнее об этом см. в разделе Отчета «Единомышленники»).



ИЗМЕНЕНИЕ ЧИСЛЕННОСТИ И ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ В ОАО «СЗТ»

Опираясь на высокопрофессиональный коллектив работников, наша Компания демонстрирует положительную динамику основных финансово-экономических показателей на протяжении всех лет своего существования. За отчетный период выручка «СЗТ» выросла на 19,5% – до 24,5 млрд руб. Чистая прибыль за 2007 год составила 3,5 млрд. руб. (без учета сделки по продаже 15% пакета акций ОАО «Телекоминвест»), за 2008 год – 3,6 млрд руб.

Компания является одной из самых эффективных в отрасли: EBITDA маржа на конец 2008 г. составила 39%, маржа по чистой прибыли – 15%. Достижение столь высоких показателей эффективности бизнеса является результатом того синергического эффекта, которого нам удалось добиться благодаря грамотной реализации маркетинговой, технической, финансовой и коммуникационной стратегий.

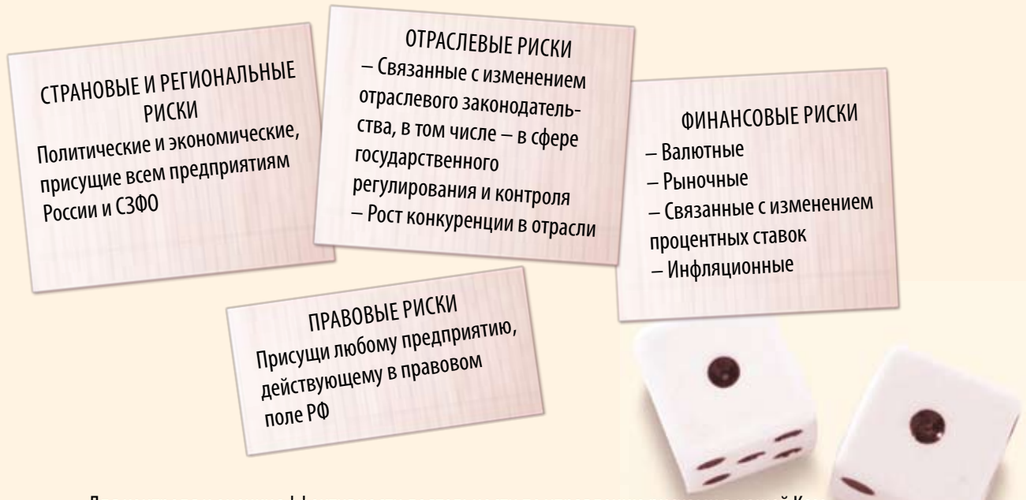
ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОАО «СЗТ»

Показатели, млрд. руб.	2005	2006	2007	2008
Выручка	20,4	20,5	23,6	24,5
Доходы от услуг связи	19,7	18,8	21,9	22,7
Расходы	16,6	15,5	17,7	20,6
Чистая прибыль	1,8	2,4	11,3*	3,6
EBITDA	5,5	6,7	18,6	9,6

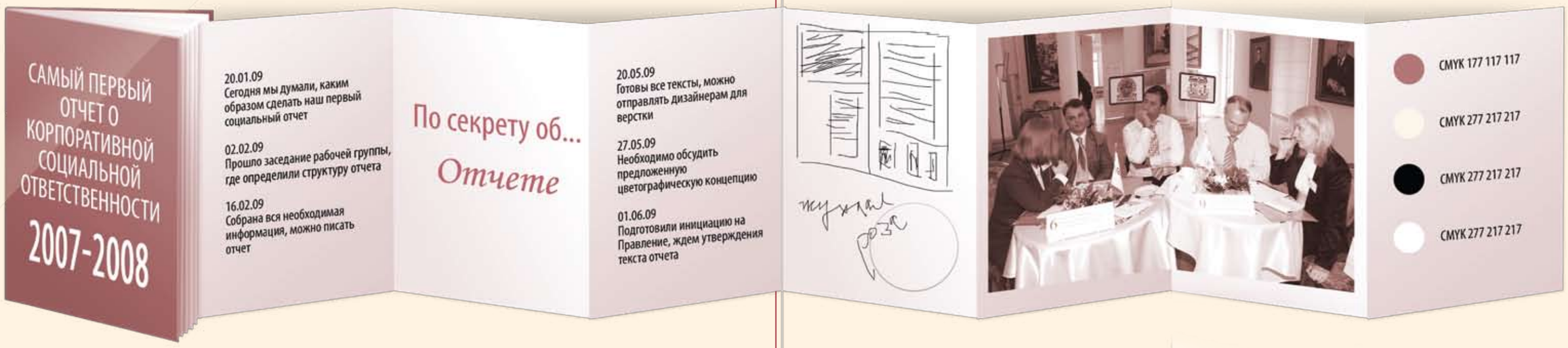
* Данный показатель представлен с учетом сделки по продаже 15% пакета акций ОАО «Телекоминвест»

«СЗТ» – стабильная Компания, уверенно смотрящая в будущее. Тем не менее, существует ряд рисков, способных оказать влияние на результаты нашей деятельности. Для повышения эффективности управления угрозами и возможностями «Северо-Западного Телекома» в 2008 году мы разработали и внедрили Программу управления рисками, определяющую основные понятия, цели и организационную структуру риск-менеджмента, процедуры и методы по выявлению и оценке рисков, мероприятия по их минимизации.

Основные виды рисков



Для контроля и оценки эффективности деятельности по управлению рисками в нашей Компании введена ежеквартальная система отчетности. Раз в полугодие департамент внутреннего аудита осуществляет проверку процесса управления рисками. Для измерения и оценки результатов деятельности в сфере управления рисками подразделений, отдельных сотрудников и «СЗТ» в целом используются целевые показатели деятельности по управлению риском (KRI - Key Risk Indicators). (Более подробно – на официальном сайте ОАО «СЗТ» www.nwtelecom.ru)



Отчет о корпоративной социальной ответственности (КСО) ОАО «СЗТ» за 2007 -2008 гг. – новый для нашей Компании информационный продукт, в котором мы представляем в контексте устойчивого развития описание подходов «Северо-Западного Телекома» к управлению экономическими, социальными и экологическими вопросами. Эти вопросы уже неоднократно освещались в Годовых отчетах, публикациях в СМИ и на корпоративном сайте «СЗТ», однако в этот раз все «нефинансовые» аспекты деятельности Компании представлены более детально и в то же время комплексно, с учетом лучшей мировой практики и интересов заинтересованных сторон. Наш первый Отчет о корпоративной социальной ответственности выстроен таким образом, чтобы каждая из групп заинтересованных сторон нашла в нем что-то интересное и полезное для понимания политики и стратегии «Северо-Западного Телекома» в области социальной ответственности бизнеса.

ПРИНЦИПЫ ОТЧЕТНОСТИ

Компанией был выбран двухгодичный цикл отчетности, поэтому в Отчете отражены данные за период с 1 января 2007 года по 31 декабря 2008 года. Отчет подготовлен с использованием Руководства по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности GRI G-3 (уровень применения C) и Приложения для телекоммуникационной отрасли. При подготовке отчета Компания руководствовалась принципами отчетности, рекомендуемыми Руководством GRI G3.

Определяя ключевую аудиторию Отчета, мы исходили из того, что заинтересованные стороны – это те, кто подвержен влиянию или может влиять на результаты деятельности нашей Компании. В качестве основных заинтересованных сторон были признаны:
– работники,
– акционеры и инвесторы,
– клиенты Компании.

Данный выбор обусловлен как высокой степенью клиентоориентированности нашей Компании и ее стратегическими приоритетами на данный момент, так и текущей социально-экономической ситуацией в стране. Таким образом, основной акцент в ходе подготовки Отчета был сделан на освещение тем, связанных с обслуживанием клиентов, корпоративным управлением и программами Компании, адресованными персоналу. Тем не менее Отчет также ориентирован на общество в целом, так как большинство проектов, услуг и программ «Северо-Западного Телекома» имеют ярко выраженную социально-общественную направленность.

Принимая во внимание, что Отчет о корпоративной социальной ответственности – это канал информирования заинтересованных сторон о деятельности Компании и инструмент для диалога с ними, мы определили для себя следующие цели его подготовки:
– выявление мнений и ожиданий заинтересованных сторон относительно деятельности Компании;
– разъяснение политики Компании в области корпоративной социальной ответственности;
– снижение рисков при взаимодействии с заинтересованными сторонами, повышение их доверия и создание предпосылок для долгосрочного сотрудничества;
– демонстрация достигнутых показателей эффективности в экономической, экологической и социальной областях деятельности, а также их оценка и учет при принятии управленческих решений;
– улучшение информационного обмена в Компании.

Одним из важнейших принципов отчетности, рекомендуемых Руководством GRI G3, является существенность, поэтому в рамках определения спектра существенных вопросов для включения в Отчет наша Компания провела консультации с ключевыми заинтересованными сторонами.

Процедура определения существенных вопросов в рамках подготовки Отчета включала в себя следующие мероприятия:
1) круглые столы, диалоги, опросы, индивидуальные интервью, консультации с заинтересованными лицами;
2) анализ упоминаний о Компании в СМИ;
3) анализ внутренних документов, регламентирующих различные аспекты корпоративной социальной ответственности, и обязательств, принятых на себя Компанией;
4) анализ вопросов, освещаемых в публичных отчетах другими компаниями.

При определении сферы охвата Отчета мы исходили не только из стратегических целей Компании, но и из запросов заинтересованных сторон. Настоящий Отчет включает существенные показатели нашей Компании, относящиеся к деятельности в таких областях, как:
– обслуживание абонентов;
– корпоративное управление;
– развитие местных сообществ;
– экономическая, социальная и кадровая политика;
– охрана труда и экология.

В Отчет вошли данные по генеральной дирекции и всем 10 филиалам ОАО «СЗТ». Дочерние и зависимые общества «СЗТ» в настоящем Отчете не рассматриваются, поскольку они не вносят значительного вклада в экономическое, экологическое и социальное воздействие Компании в целом и в конкретных регионах присутствия, в частности. Таким образом, границы отчетности в области КСО нашей Компании совпадают с границами финансовой отчетности Российских стандартов бухгалтерского отчета (РСБУ).

Мы назвали этот Отчет «Маленькие секреты Большой Компании», потому что в нем раскрыты секреты того, как мы определяли целесообразные направления и оптимальные масштабы социальных инвестиций, накапливали опыт корпоративной социальной ответственности. Эти секреты просты:
– ответственность по отношению к обществу и его доверие;
– прозрачность и эффективность в отношениях с акционерами и инвесторами;
– каждодневная забота о наших клиентах;
– инвестиции в работников.

По секрету о...
*Системе управления КСО**

«Северо-Западный Телеком» рассматривает корпоративную социальную деятельность как целостную многогранную инновационную систему, которая позволяет Компании результативно решать проблемы общества, релевантные ее стратегии развития, и в конечном итоге обеспечивает «СЗТ» устойчивые конкурентные преимущества.

Менеджмент нашей Компании активно интегрирует КСО в систему корпоративного управления, развивая организационное обеспечение корпоративной социальной ответственности и внедряя ее принципы в философию управления бизнес-процессами. В основе устойчивого развития нашей Компании лежит систематическое взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами: сотрудниками, абонентами, партнерами по бизнесу, местными сообществами и обществом в целом, инвесторами и акционерами, органами государственной власти, общественными организациями и СМИ. Более подробно о том, каким образом мы учитываем в своей деятельности интересы заинтересованных сторон, изложено в соответствующих разделах Отчета.

Отдельной стратегии как документа, который бы определял понимание и направления КСО, в «Северо-Западном Телекоме» не принято, однако в Компании разработан и применяется целый комплект документов, отражающих принципы и регламентирующие вопросы, относящиеся к корпоративной социальной ответственности, в том числе:
– соглашения с администрациями регионов присутствия;
– кодекс корпоративного управления;
– кодекс корпоративной культуры;
– концепция управления персоналом;
– положение о корпоративных социальных программах ОАО «СЗТ»;
– положение о комиссии по вопросам обучения работников ОАО «СЗТ»;
– положение об организации работы по охране труда;
– информационный регламент ОАО «СЗТ»;
– положение по осуществлению пожертвований, спонсорской и благотворительной деятельности ОАО «СЗТ»;
- регламент организации работы по охране окружающей среды на объектах ОАО «СЗТ»;
- положение об организации работы с обращениями абонентов/пользователей услугами связи и запросами органов государственной власти по вопросам оказания услуг связи;
- положение о системе предоставлении скидок в ОАО «СЗТ»;
- положение о порядке осуществления маркетинговых коммуникаций и др.

* Корпоративная социальная ответственность.

На основе комплекта перечисленных документов и системы реализации их положений «Северо-Западный Телеком» осуществляет свои социальные инвестиции.

За реализацию стратегий КСО в нашей Компании отвечают несколько подразделений в рамках своей компетенции. КСО интегрирована в деятельность:
– департамента корпоративных коммуникаций,
– департамента взаимодействия с ин-весторами,
– департамента управления персоналом,
– департамента стратегического развития бизнеса и маркетинга,
– департамента сервисной поддержки,
– департамента организации продаж и обслуживания,
– департамента по общим вопросам,
и других, что объясняется логикой накопления соответствующих знаний и компетенций в этих подразделениях.

И хотя в настоящий момент в нашей Компании нет отдельной должностной позиции по вопросам социальной ответственности, деятельность в данной области поддерживается документально. Создана межфункциональная группа для систематизации знаний в области КСО, подготовлен первый Отчет, идет формирование системы соответствующей отчетности.

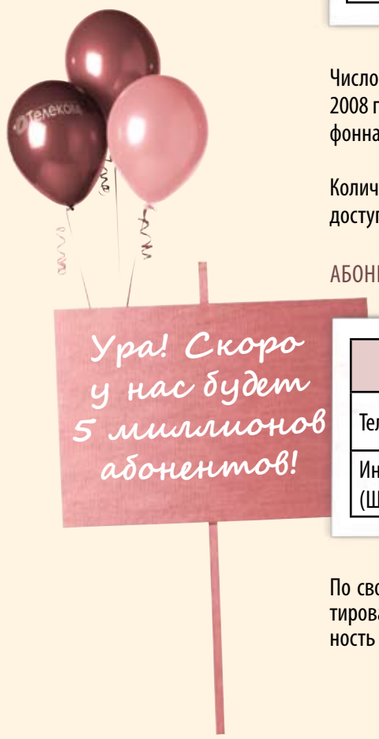
Результаты и эффективность корпоративной социальной деятельности в «СЗТ» проходят проверку в рамках комплексных проверок департамента внутреннего аудита. Положение о проведении этих проверок утверждено Советом директоров ОАО «СЗТ».

Секрет №1:
Ответственность и доверие

Северо-Западный федеральный округ, на территории которого осуществляет свою деятельность наша Компания, является одним из самых экономически развитых регионов России. По размеру среднедушевых доходов округ находится на 4-м месте в РФ, что обеспечивает достаточно высокую платежеспособность населения. Уровень развития телекоммуникаций в округе по многим показателям превышает среднероссийский и приближается к европейскому уровню.

УРОВЕНЬ ПРОНИКНОВЕНИЯ ИНФОКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ

Регион	Телефонная плотность, (ОТА на 100 жителей)	Проникновение, %		
		Интернет	ШПД	Сотовая связь
Россия	35	22	7	130
СЗФО	39	28	11	150
Санкт-Петербург	52	52	20	167



Число абонентов, пользующихся услугами телефонной связи нашей Компании на конец 2008 года, составило почти 4,5 миллиона, 85,7% из них – физические лица. Ежегодно телефонная абонентская база «СЗТ» возрастает примерно на 1%.

Количество интернет-пользователей ОАО «СЗТ» – 812,6 тысяч, из них к широкополосному доступу подключены 636 тысяч.

АБОНЕНТСКАЯ БАЗА ОАО «СЗТ»

Абоненты	2005	2006	2007	2008
Телефония, тыс. ОТА	4 338,8	4 407,0	4 438,4	4 477
Интернет, тыс. пользователей (ШПД и dial-up)	596,2	652,0	679,4	812,6

По своей сути услуги, предоставляемые нашей Компанией, во многом социально ориентированы, так как дают жителям даже самых отдаленных уголков Северо-Запада возможность общения и получения информации. Мы осознаем свою социальную ответственность перед обществом, и миллионы жителей региона доверяют нам свое телефонное и интернет-общение, сотни тысяч предприятий и организаций выбирают услуги нашей Компании для сопровождения своего бизнеса.

Кроме того, посредством телефонной связи наши клиенты получают бесплатный доступ к экстренным службам – 01, 02, 03.

Ряд оказываемых «СЗТ» услуг, таких как телеграф и проводное радиовещание, не являются прибыльными. Тем не менее, они остаются востребованными, и наша Компания продолжает их предоставлять, постепенно предлагая пользователям замену на более современные аналоги.

Для того чтобы обеспечить жителей и корпоративных клиентов СЗФО качественной и надежной связью, новыми высокотехнологичными услугами достойного уровня, «Северо-Западный Телеком» ежегодно вкладывает значительные средства в развитие телекоммуникационной инфраструктуры. В 2007 году общий объем инвестиций составил более 9,8 млрд. рублей, а в 2008 – 13,5 млрд. рублей.

Не менее важным, чем развитие инфраструктуры и внедрение новых технологий, является поддержание существующих сетей в работоспособном состоянии – ведь от стабильной работы связи зависит и оперативность в управлении регионом административными органами, и функционирование предприятий, и жизнь конкретных людей.

Разветвленная сеть фиксированной связи, охватывающая весь федеральный округ, требует постоянных средств для осуществления текущего и планового ремонта, устранения повреждений и аварий, причинами которых периодически становятся стихийные бедствия, несанкционированные землеустроительные работы и действия вандалов.

В последние годы практически во всех филиалах «Северо-Западного Телекома» проводятся мероприятия по замене проводных радиоточек на эфирные УКВ–приемники в соответствии с современными техническими требованиями.

Как любые новшества, перевод на УКВ не всегда лояльно воспринимается населением, особенно пожилыми людьми. С целью снижения социальной напряженности наша Компания в рамках данных мероприятий за свой счет приобретает и передает УКВ–приемники тем, кто в этом нуждается.

К примеру, в 2007—2008 гг. в Калининградском филиале ОАО «СЗТ» было выдано 3113 радиоприемников на сумму свыше 1,5 млн. рублей. Арендная плата за приемник составляет 20 рублей, абонентская плата за проводную радиоточку – 65 руб. в месяц.

ЗАТРАТЫ НА ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПОВРЕЖДЕННЫХ ОБЪЕКТОВ СВЯЗИ ОАО «СЗТ»

Филиал	Млн. руб.	
	2007	2008
Архангельский	7,6	4,3
Вологодский	2,6	1,2
Калининградский	1,5	1,8
Карельский	1,1	1,3
Коми	5,1	6,7
Ленинградский областной	5,4	5,4
Мурманский	0,8	0,2
Новгородский	62,8	0,4
Петербургский	1,6	2,6
Псковский	0,8	0,2
Итого:	89,3	24,1

В ночь с 19 на 20 января 2007 года в Новгородской области ураган «Кирилл» (сильный шквалистый ветер, обильный снегопад) обесточил более 700 населенных пунктов в северо–восточных районах региона, в том числе 9 районных центров. В результате обрушившейся стихии остановили свою работу 65 АТС Новгородского филиала ОАО «СЗТ». Перерывы в работе связи произошли почти у 40 тысяч абонентов Компании.

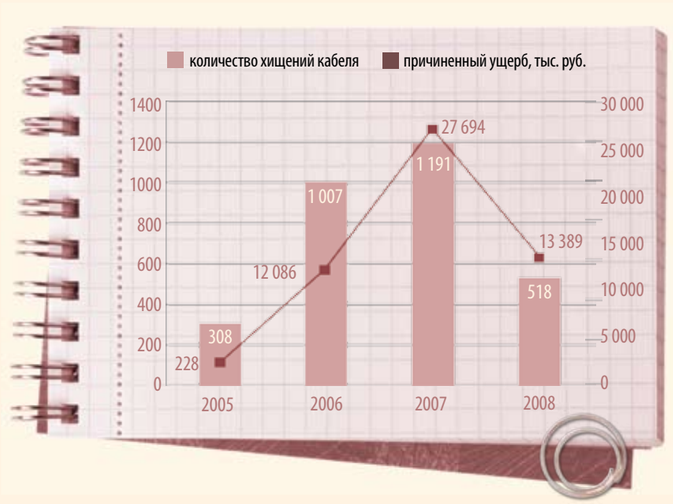
«Северо-Западный Телеком» направил в пострадавшие районы Новгородской области 22 дополнительных бензоагрегата для восстановления электропитания сельских АТС, резервные аккумуляторы которых выработали свой ресурс в связи с длительным отсутствием внешнего питания. С целью скорейшего устранения последствий чрезвычайной ситуации на линиях и сооружениях связи были созданы аварийные бригады из работников районных подразделений Новгородского филиала ОАО «СЗТ», привлечены профессиональные аварийно–спасательные формирования МЧС, которые работали круглосуточно, невзирая на сложные погодные условия.

Восстановить телефонную связь на всех сельских АТС удалось уже к вечеру 24 января 2007 года, при этом электричество в ряде населенных пунктов было подано значительно позже. Связисты сделали все возможное, осознавая, что наличие телефонной связи в таких экстремальных условиях сложно переоценить.

Борьба с хищением кабеля

В 2006–2007 гг. резко возросло количество случаев повреждений на сетях связи, причиной которых явилось хищение кабеля, содержащего цветные металлы. За этот период произошло порядка 2200 подобных случаев, похищено 267 км кабеля нашей Компании, ущерб составил около 40 млн. руб. В Петербурге только за 2007 год зарегистрировано почти 600 фактов хищения кабеля, от которых пострадали 50 тысяч квартир горожан. В Архангельской области в 2007 году совершено 196, в 2008 – 216 случаев хищения кабеля.

КОЛИЧЕСТВО ХИЩЕНИЙ КАБЕЛЯ ОАО «СЗТ»
И РАЗМЕР ПРИЧИНЕННОГО УЩЕРБА



Наша Компания постоянно ведет работу для решения данной проблемы: принимает все возможные меры для охраны линий связи, взаимодействует с правоохранительными органами и органами власти, участвует в рейдах по пунктам приема цветных металлов и т.д. Однако усилий одного оператора связи недостаточно – ведь основными причинами случаев хищения являются неконтролируемый доступ в подвальные и чердачные помещения жилых домов, а также нерегулируемый прием лома цветных металлов от физических лиц соответствующими пунктами.

АЛЕКСАНДР ШКРЫЛЬ,
ТЕХНИЧЕСКИЙ ДИРЕКТОР ПЕТЕРБУРГСКОГО
ФИЛИАЛА ОАО «СЗТ»:

«Выполняя свои обязательства перед абонентами, «Северо–Западный Телеком» ежегодно несет огромные непредвиденные расходы на ликвидацию последствий хищений, в то время как эти средства могли быть потрачены на реконструкцию и модернизацию сети, повышение качества предоставляемых услуг».

Серьезность и социальная значимость проблемы кражи кабеля заключается не только в том, что кражи и повреждения препятствуют предоставлению телекоммуникационных услуг надлежащего качества. Отсутствие связи, возникшее по вине злоумышленников, нарушает нормальный режим работы предприятий, тысячи абонентов лишаются возможности связаться с внешним миром, вызвать скорую помощь, пожарных, милицию. Обеспокоенный сложившейся ситуацией, «Северо–Западный Телеком» инициировал масштабную кампанию «Защитите свой дом!» с целью привлечения внимания властей, правоохранительных органов, предприятий с развернутой инфраструктурой (операторов связи, энергетиков и т.д.), а также самих жителей–абонентов к борьбе с этой проблемой.

Программа стартовала в ноябре 2007 в Санкт-Петербурге, в декабре 2008 года – в Архангельске. Параллельно в «СЗТ» проводилась внутрикорпоративная информационная кампания «Защити свой труд!», направленная на привлечение сотрудников к решению проблемы краж и повреждений кабеля злоумышленниками.

В рамках кампании «Защитите свой дом!» в Санкт-Петербурге и Архангельске были проведены публичные встречи и круглые столы с участием крупнейших операторов связи, представителей власти, инфраструктурных предприятий и ведущих СМИ регионов, по результатам которых в администрации были направлены обращения с просьбой о содействии. Наша Компания организовала бесплатные «горячие линии», по которым можно звонить при обнаружении открытых подвалов и чердаков или лиц, подозреваемых в совершении кражи кабеля. Мы заключили договоры со специализированными охранными предприятиями, которые имеют возможность выезжать на места совершения подобных правонарушений и принимать оперативные меры по предотвращению хищения телефонного кабеля.

Для информирования населения мы активно использовали оборотную сторону счета за услуги связи «СЗТ», размещали информационные модули в популярных СМИ и сети Интернет, на автобусных билетах, организовали показ сюжетов на ТВ, развешивали плакаты в подъездах домов и т.п.

В результате информационной кампании по борьбе с кражами и повреждениями сооружений связи в Санкт-Петербурге за 6 месяцев 2008 года:
– количество краж по сравнению с 2007 годом сократилось в 6,4 раза;
– количество похищенного кабеля сократилось в 7,2 раза;
– количество квартир и организаций, оставшихся без связи в результате повреждений кабеля, сократилось примерно в 5 раз;
– количество квартир, оставшихся без сигнализации, сократилось в 5,2 раз;
– материальный ущерб и затраты на восстановительные работы снизились в 2 раза.

Затраты на кампанию составили более 4 млн. руб, из которых 1,2 млн. – на информационную поддержку, 2,9 млн. руб. – на оплату договора со специализированным охранным предприятием безопасности.

Связь в условиях чрезвычайных ситуаций

Особое социальное значение связь приобретает в условиях чрезвычайных ситуаций. «Северо-Западный Телеком» входит в Единую государственную систему предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, в составе которой взаимодействует с Федеральным агентством связи (Россвязь) и региональными органами власти и МЧС, осуществляет эксплуатационно–техническое обслуживание системы централизованного оповещения населения и принимает участие в совершенствовании системы управления в условиях чрезвычайных ситуаций.

В 2007–2008 году связисты «Северо-Западного Телекома» принимали непосредственное участие в организации связи при ликвидации 12 чрезвычайных ситуаций.

В августе 2007 года, когда в Новгородской области сошли с рельсов несколько вагонов поезда Москва – Санк-Петербург, одними из первых на месте ЧП были связисты «СЗТ». В течение 4 часов в интересах правоохранительных органов и МЧС России были обеспечены затребованные междугородные каналы и местная связь.

В мае 2008 года на территории Лодейнопольского района Ленинградской области произошел взрыв боеприпасов на военных складах. Немногим более 2 часов потребовалось работникам нашей Компании для обеспечения междугородной и местной телефонной связи с места событий.

Наша Компания обеспечивает работу около 1,5 тысяч сирен, предоставляет соединительные линии для работы уличных громкоговорителей, содержит и обслуживает систему радиовещания, предоставляет каналы связи централизованного оповещения.

Во время чрезвычайных ситуаций «СЗТ» в приоритетном порядке предоставляет услуги связи органам исполнительной власти различного уровня и структурам МЧС России. При этом время выполнения заявок в дневное время не превышает 3–4 часов, в ночное время – 4–6 часов. Понимая свою социальную ответственность, наша Компания стремится к сокращению приведенных временных нормативов, ведь зачастую человеческая жизнь зависит от того, как быстро спасатели придут на помощь нуждающимся, как оперативно будет оказана медицинская помощь, в какие конкретно лечебные учреждения доставят пострадавших. И все это непосредственно зависит от своевременности предоставления услуг связи.

Для ликвидации чрезвычайных ситуаций на начало 2009 года на складах «СЗТ» накоплен резерв материальных ценностей на сумму около 30 млн. рублей, организованы 128 аварийно-восстановительных команд.

Социально значимые проекты

Осознавая, что развитие бизнеса невозможно без гармоничного взаимодействия с внешней средой и в интересах всего общества, «СЗТ» несет социальные обязательства перед населением СЗФО. В целях повышения уровня обеспечения телекоммуникационными услугами населения Северо–Западного федерального округа и формирования единого инфокоммуникационного пространства наша Компания принимает участие в общественно значимых национальных проектах и социальных программах. В их числе – национальный проект «Образование» и программа внедрения универсальных услуг связи.

Развитие информационно–коммуникационной инфраструктуры для предоставления населению доступа к современным технологиям, в том числе – высокая важность преодоления «цифрового разрыва», были отмечены в 2005 году в ходе Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества (ВВУИО), организованной ООН. Подтверждая готовность России следовать принятым решениям, уже на следующий год в нашей стране стартовал приоритетный национальный проект «Образование. Интернет в школы» (более подробно с государственным проектом «Образование. Интернет в школы» можно ознакомиться на сайте Министерства образования и науки Российской Федерации – http://mon.gov.ru/pro/pnpo). Одной из целей этого проекта стало обеспечение всех общеобразовательных учреждений страны широкополосным доступом к сети Интернет.

Наша Компания выступила партнером по реализации этого проекта в Северо-Западном федеральном округе, заключив договор с ОАО «РТКомм.РУ» (РТКОММ) – компанией, которая была выбрана исполнителем проекта по результатам конкурса, проводимого государством. В обязанности ОАО «СЗТ» по проекту «Образование. Интернет в школы» входили организация каналов связи от образовательных учреждений СЗФО до региональных узлов доступа РТКОММ на скорости не ниже 128 кбит/с, а также установка и настройка оконечного оборудования в общеобразовательных учреждениях (ООУ) и круглосуточное предоставление в пользование и техническое обслуживание этих каналов.

Доступ к сети Интернет для учебных заведений, которые находятся как в городских, так и в сельских населенных пунктах обеспечивался преимущественно по существующим

ЗАТРАТЫ НА ОРГАНИЗАЦИЮ ШПД В ООУ В РАМКАХ НАЦИОНАЛЬНОГО ПРОЕКТА «ОБРАЗОВАНИЕ. ИНТЕРНЕТ В ШКОЛЫ»

Филиал ОАО «СЗТ»	Всего за 2006-2007 гг.	
	ООУ, шт.	Затраты, млн. руб.
Архангельский	280	122, 6
Вологодский	524	884, 1
Калининградский	197	115, 9
Карельский	192	171, 2
Коми	315	469, 1
Ленинградский областной	414	293, 4
Мурманский	229	192, 0
Новгородский	253	220, 1
Петербургский	110	7, 7
Псковский	328	230, 5
Итого:	2 842	2 706, 6

Значимость российского опыта реализации национального проекта «Образование» отмечена в официальном печатном органе Международного Союза Электросвязи (МСЭ)*, журнале ITU News Magazine, где была опубликована статья «Масштабный проект по подключению школ к сети Интернет как пример государственной политики, направленной на преодоление "цифрового разрыва"».

*Международный Союз Электросвязи (МСЭ) – ведущее учреждение Организации Объединенных Наций в области ИКТ.

кабельным линиям связи. Там, где это невозможно – в отдаленных и труднодоступных населенных пунктах, – применялись все широкодоступные средства и технологии: радиодоступ, спутниковые каналы и т.п. При подключении к сети Интернет в основном использовалась технология ADSL, позволяющая организовать скоростной канал передачи данных на обычной телефонной линии.

«Северо–Западный Телеком» выполнил свои обязательства по проекту «Образование. Интернет в школы» досрочно – к началу 2007–2008 учебного года. Всего за 2006–2007 год доступ в Интернет получили 2 842 образовательных учреждения Северо–Западного федерального округа РФ. Общая сумма, затраченная Компанией на реализацию проекта «Образование. Интернет в школы», превысила 2,7 млрд. руб.

ВЛАДИМИР АКУЛИЧ, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ОАО «СЗТ»:

«Благодаря совместным усилиям связистов «Северо–Западного Телекома» и «РТКомм.РУ», конструктивному взаимодействию с региональными органами власти, удалось успешно завершить один из самых уникальных и масштабных социальных проектов за последние годы. К 1 сентября ребята в удаленных районах СЗФО получили доступ к сети Интернет, а значит – равные возможности в такой важной для их будущего сфере, как образование. Что касается «СЗТ», то для реализации этого проекта пришлось провести глобальную модернизацию на многих участках сельской сети, которые не были готовы к предоставлению таких услуг, как широкополосный Интернет. В дальнейшем мы сможем использовать эту обновленную инфраструктуру для оказания современных телекоммуникационных услуг жителям отдаленных уголков Северо–Запада России».

Понятие «Универсальная услуга» введено Федеральным законом «О связи» № 126–ФЗ от 07 июля 2003г. К универсальным услугам связи в соответствии с законом относятся:
– услуги телефонной связи с использованием таксофонов;
– услуги по передаче данных и предоставлению доступа к сети Интернет с использованием пунктов коллективного доступа.

Порядок оказания универсальных услуги исходит из следующих принципов:
– время, в течение которого пользователь услугами связи достигает таксофона без использования транспортного средства, не должно превышать один час;
– в каждом поселении должно быть установлено не менее одного таксофона с обеспечением бесплатного доступа к экстренным оперативным службам;
– в поселениях с населением не менее чем пятьсот человек должен быть создан не менее чем один пункт коллективного доступа к сети Интернет.

Более подробно с УУС можно познакомиться на сайте Министерства связи и массовых коммуникаций РФ – www.minsvyaz.ru

Основной целью внедрения универсальных услуг связи (УУС) стало обеспечение равного доступа населения федерального округа к тому минимальному набору услуг связи, который предусмотрен Федеральным законом «О связи». Проект охватил всю территорию обслуживания «СЗТ». Для успешной реализации программы в жестко оговоренные сжатые сроки потребовалось максимальная концентрация человеческих и финансовых ресурсов Компании.

Являясь крупнейшим оператором фиксированной связи в СЗФО, обладая самой разветвленной инфраструктурой, наша Компания приняла участие во всех конкурсах на оказание универсальных услуг связи посредством таксофонов по своему округу, которые проводились Федеральным агентством связи России (Россвязь) с марта 2006 по февраль 2007 года, и стала победителем 104 конкурсов на территории всех регионов СЗФО за исключением Санкт-Петербурга. В соответствии с условиями конкурсов и заключенных с Россвязью договоров «Северо-Западный Телеком» в период с 2006 по 2008 гг. установил 25 824 таксофона в 25 080 населенных пунктах СЗФО, в том числе – нетелефонизированных. Программа внедрения универсальных услуг связи посредством таксофонов на территории СЗФО завершена в установленный срок в конце 2008 года.

УСТАНОВКА ТАКСОФОНОВ УНИВЕРСАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ТУО) В РЕГИОНАХ СЗФО (2006 – 2008 гг.)

Филиал ОАО «СЗТ»	ТУО, шт.	Населенные пункты, шт.	Затраты, млн. руб.
Архангельский	3 408	3 383	616
Вологодский	6 224	6 063	1 977
Калининградский	1 099	1 083	301
Карельский	780	622	229
Коми	757	752	198
Ленинградский областной	2 835	2 794	773
Мурманский	178	111	123
Новгородский	3 329	3 308	715
Петербургский	-	-	-
Псковский	7 214	6 964	1 771
Итого:	25 824	25 080	6 703

САМЫЙ СЕВЕРНЫЙ ТАКСОФОН

Самый северный таксофон универсального обслуживания установлен на Новой Земле в поселке Белушья Губа, главном и единственном постоянном населенном пункте российского архипелага Новая Земля, расположенном на полуострове Гусиная Земля (координаты: 71°33′ с. ш. 52°19′ в. д.). Таксофон включен в телефонную сеть общего пользования по спутниковым каналам связи.

Для реализации универсальной услуги связи в труднодоступных населенных пунктах, не имеющих электроснабжения от единой энергосистемы, мы использовали ветрофотогенераторные установки, преобразующие энергию ветра и солнечного света в электрическую энергию для обеспечения питания спутникового модуля и универсального таксофона. Уникальным является само использование солнечных батарей за Полярным кругом, в том числе, не только летом в полярный день, но и в зимний период преобразованием отраженного от снега солнечного света.

ВЛАДИМИР АКУЛИЧ, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ОАО «СЗТ»:

«Основной целью реализации программы по внедрению универсальных услуг является обеспечение всеобщего и равного для всех граждан доступа к базовому набору телекоммуникационных услуг. Это очень затратный и трудоемкий проект, реализация которого в 2006–2008 гг. обошлась нашей Компании более чем в 6,6 млрд. рублей. Но его эффективность измеряется не только отношением вырученных средств к вложенным инвестициям. Социальную ценность этой программы измерить непросто. Она складывается из тех экстренных звонков, которые жители глубинки, где нет мобильной связи, смогут совершить с помощью таксофонов, из общения с родственниками, которые могут позвонить на деревенский таксофон и др.»

Немаловажной задачей для «СЗТ» является обеспечение работоспособности построенной сети таксофонов универсального обслуживания. С этой целью специалистами нашей Компании разработана модель эксплуатации сети таксофонов, введен ряд регламентов по работе

NB: на этой неделе поздравить главу района с Днем рождения!

с таксофонами. Например, на устранение неисправности на ТУО регламентом отводится не более 24 часов с учетом прибытия к месту неисправности. Для управления сетью таксофонов в «Северо–Западном Телекоме» создана двухуровневая система, позволяющая практически в режиме реального времени получать информацию о работоспособности любого таксофона на территории всего СЗФО, об объеме оказанных универсальных услуг связи в любой период времени, а также с минимальными издержками проводить обновление программного обеспечения таксофонов.

Вклад в развитие регионов

В каждом из регионов присутствия «Северо-Западного Телекома» действуют соглашения о взаимном сотрудничестве, заключенные с соответствующими администрациями или правительствами субъектов СЗФО. Соглашения предусматривают координацию усилий сторон по развитию телекоммуникационной инфраструктуры СЗФО и способствуют реализации уникальных и масштабных проектов, в том числе социальных. Основные направления взаимодействия сторон в рамках действующих соглашений:

– развитие и цифровизация сетей связи в регионе в интересах формирования единого информационно–телекоммуникационного пространства России;

– максимальное удовлетворение потребностей населения и предприятий в услугах связи, в том числе в удаленных и малонаселенных районах;

– внедрение новых технологий и услуг, строительство мультисервисных сетей;

– реализация социально значимых программ и проектов на территории регионов, в том числе «Социальное развитие села до 2010 г.»;

– взаимодействие и обмен информацией для обеспечения безопасности общества, а также содействия в борьбе с террористическими проявлениями и др.

В рамках исполнения обязательств, предусмотренных соглашениями, можно выделить два направления деятельности нашей Компании, которые не относятся к быстроокупаемым и не влияют на активный рост абонентской базы, а направлены на развитие инфраструктуры регионов и повышение качества услуг связи. Это строительство волоконно-оптических линий связи (ВОЛС), в том числе внутризоновых, и цифровизация сети за счет замены устаревших аналоговых телефонных станций на цифровые АТС (в основном в сельской местности). Оба эти направления требуют серьезных инвестиций. Возможность их оперативной реализации во многом зависит от эффективного взаимодействия с региональными властями, регулирующими и разрешительными государственными органами.

Благодаря многолетней работе по модернизации и развитию собственной сети, наша Компания управляет наиболее протяженной и технически развитой инфраструктурой связи в СЗФО. Общая протяженность волоконно-оптических линий связи (ВОЛС) превышает 20 тыс. км. Собственные цифровые линии передачи соединяют Санкт-Петербург с семью региональными центрами, активно ведется строительство внутризоновых ВОЛС (внутри регионов). Всего в 2007 году введено в эксплуатацию более 3 тыс. км волоконно-оптических линий связи, в 2008 году – более 3,4 тыс. км.

В 2007 году в результате замены аналоговых АТС было выведено из эксплуатации 97 542 номеров аналоговой емкости. В 2008 году на местных телефонных сетях связи в 7 филиалах ОАО «СЗТ» произведена замена 22 аналоговых АТС, выполняющих функции центральных станций, на электронные АТС новой генерации. В результате замены аналоговых АТС было выведено 231 186 номеров аналоговой емкости. На сети связи нашей Компании полностью завершен вывод из эксплуатации оборудования декадно-шагового типа: заменены последние ДШ АТС в г. Апатиты Мурманской области и г. Северодвинск Архангельской области. В результате уровень цифровизации сети на конец 2008 г. составил 66,7%.

С каждым годом современные инфокоммуникационные технологии все более активно используются в бизнесе, государственном и административном управлении, образовании, а также в еще одной социально значимой отрасли – медицине.

СТРОИТЕЛЬСТВО ВОЛС ИНТА–ВОРКУТА В РЕСПУБЛИКЕ КОМИ

Одним из самых сложных и уникальных инфраструктурных проектов, осуществленных «СЗТ», стало строительство волоконно–оптической линии связи Инта–Воркута в Республике Коми. Длина ВОЛС с ответвлениями составляет 350 км, из них участки вечной мерзлоты – 70 км, болота – более 20 км. Прокладка кабеля велась в сложнейших климатических условиях: от периода распутицы до 30-градусных морозов. Были сделаны переходы через десятки ручьев, 17 малых рек, реку Уса шириной более 600 метров, 8 переходов через железнодорожное полотно и другие коммуникации. Благодаря строительству ВОЛС жители самого северного заполярного города России получили полный комплекс современных телекоммуникационных услуг высокого качества

У нашей Компании есть опыт создания проектов «Телемедицины» в регионах СЗФО. С помощью таких центров медицина становится доступной в самых отдаленных уголках нашей страны. У пациентов появляется возможность получать консультации на расстоянии, а врачи могут не только проводить диагностику и оказывать необходимую помощь «удаленным» больным, но и обмениваться опытом друг с другом в режиме «онлайн».

Программно-компьютерный комплекс, устанавливаемый в лечебном учреждении для организации телемедицины, позволяет решать следующие задачи:

– передавать, просматривать, печатать графические материалы в обеспечение лечебного процесса: рентгенограммы, кардиограммы, результаты обследования;

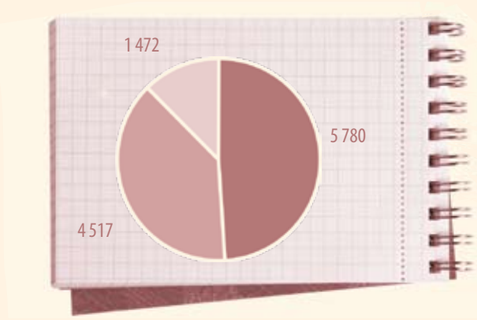
– передавать изображения высокого качества, осуществлять дистанционное наблюдение за проведением манипуляций, осмотрами, проводить удаленное консультирование;

– проводить видеоконференции, дистанционное обучение, совещания, в том числе с обеспечением трансляции в сети Интернет.

Первый опыт организации сеансов телемедицины был реализован нами еще в 2003 году в республике Коми, одном из крупнейших субъектов Российской Федерации с очень низкой плотностью населения. Многие населенные пункты региона труднодоступны, особенно в периоды осеннего и весеннего бездорожья, поэтому серьезной проблемой здесь является возможность обеспечить всех жителей качественными медицинскими услугами. Благодаря оборудованию, приобретенному и установленному связистами республики, врачи и пациенты теперь могут получать необходимые консультации, не выезжая за пределы своего края.

Проекты по созданию и открытию центров телемедицины также запущены в 2005 г. в Калининградской области при участии администрации региона. Калининградская областная больница, детская областная больница г. Калининграда и районная больница г. Черняховска были подключены к ресурсам Медицинского центра Управления делами Президента РФ. Затраты «Северо-Западного Телекома» на этот проект составили около 1,5 млн. руб. В 2008 году начало развитию телемедицины положено в Новгородской области.

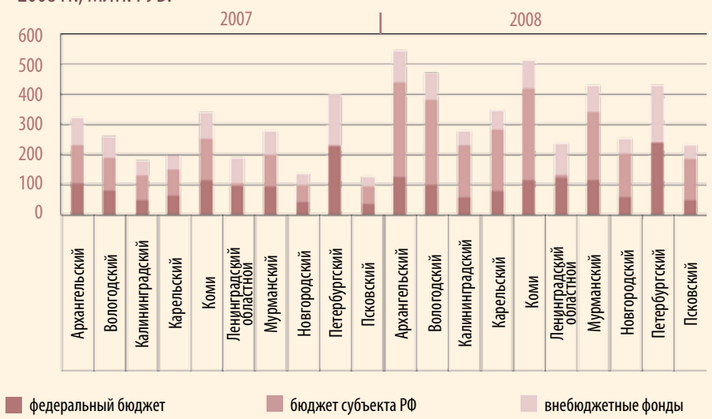
Помимо социальных обязательств, связанных с основным видом деятельности «Северо-Западного Телекома» как оператора связи, наша Компания считает важнейшим условием социальной ответственности бизнеса полную и своевременную выплату налогов. Объем начисленных налоговых выплат «СЗТ» за 2007 год превысил 7 млрд. руб., что на 50% выше по сравнению с аналогичным показателем за 2006 год, и составляет 30% от доходов «СЗТ». В 2008 году объем выплаченных нашей Компанией налогов составил почти 5 млрд. руб. (19,3 % доходов).



НАЧИСЛЕННЫЕ НАЛОГОВЫЕ ВЫПЛАТЫ ОАО «СЗТ» ЗА 2007–2008 гг., МЛН. РУБ.

- в федеральный бюджет
- в бюджет субъекта РФ
- во внебюджетные фонды

ВЫПЛАЧЕННЫЕ НАЛОГИ В РАЗРЕЗЕ ФИЛИАЛОВ ОАО «СЗТ» И БЮДЖЕТОВ 2007 И 2008 гг., МЛН. РУБ.



Вклад «Северо-Западного Телекома» в социально-экономическое развитие регионов присутствия заключается также в создании постоянных рабочих мест с конкурентным для рынка труда уровнем заработной платы. В Компании трудится более 22 тысяч работников разных профессий и квалификации, и «СЗТ», осознавая ценность этого актива, обеспечивает своих работников социальным пакетом и достойной заработной платой.

По итогам 2007 года средняя зарплата в «СЗТ» составила более 17 000 руб., а по итогам 2008 – превысила 24 000 руб., что выше аналогичного показателя по федеральному округу. Наша Компания, являясь одним из крупнейших работодателей в регионах СЗФО, способствует повышению уровня доходов местного населения и снижению уровня социальной напряженности (более подробно социальная политика «Северо–Западного Телекома» описана в разделе Отчета «Единомышленники»)

Благотворительная деятельность

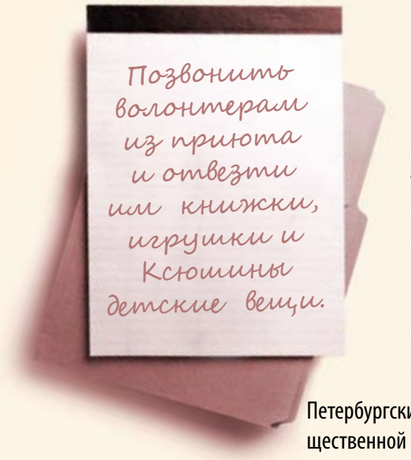
С момента своего основания наша Компания ведет достаточно активную благотворительную деятельность и оказывает поддержку представителям наиболее незащищенных групп населения: детям-сиротам и инвалидам, ветеранам войны. Она участвует в спонсорских программах, связанных с развитием научно-технического потенциала отрасли связи, студенчества, спорта.

За отчетный период общий объем пожертвований, спонсорской и благотворительной помощи превысил 100 млн. руб.: в 2007 году на цели благотворительности и спонсорства затрачено 42,5 млн. руб., в 2008 году – 66,1 млн.руб.

Ежедневно в адрес «Северо–Западного Телекома» поступает большое количество обращений об оказании пожертвований или благотворительной помощи, работа с которыми требует грамотного и упорядоченного подхода. С этой целью в марте 2005 года в нашей Компании была создана специальная Комиссия по осуществлению пожертвований, спонсорской и благотворительной деятельности. Для осуществления деятельности Комиссии были разработаны и внедрены в практику Положения, регламентирующие порядок ее работы, ведутся протоколы заседаний, готовятся ежеквартальные отчеты на Правление Общества. Все обращения, поступающие в «СЗТ», внимательно рассматриваются членами Комиссии, затем по каждому вопросу принимается компетентное решение.

С целью адресности усилий и направляемых средств было принято решение выбрать в каждом регионе, где работает Компания, подшефные организации, которым целенаправленно оказывается благотворительная помощь на постоянной основе. Так как большая часть обращений – просьбы помочь детям, детям-инвалидам, сиротам и больным, под опекой филиалов Компании в основном находятся детские лечебно–профилактические и воспитательные учреждения.

Кроме того, Ленинградский областной филиал оказывает поддержку Тихвинскому Богородичному Успенскому мужскому монастырю – одному из самых значимых исторических и культурных памятников Ленинградской области. В частности, Компания помогала монастырю во время возвращения Чудотворной иконы Божией матери, когда святыня завершила свой долгий путь из Америки в Россию.



Мурманский филиал ОАО «СЗТ» в своем выборе подшефных объектов ориентируется на специфику региона – под его опекой находятся флагман Северного флота тяжелый атомный ракетный крейсер «Петр Великий», Отдельный гвардейский Киевский Краснознаменный ордена Суворова II степени морской ракетоносный авиационный полк, Подвижный узел связи 516-го узла связи Северного флота и 269-й отряд борьбы с подводными диверсионными силами и средствами в составе объединения атомных подводных лодок Северного флота.

Петербургский филиал на постоянной основе оказывает помощь Санкт-Петербургской общественной организации инвалидов – Спортивному клубу «Танец на колесах» – первому в России клубу, где начали заниматься спортивными бальными танцами на инвалидных колясках.

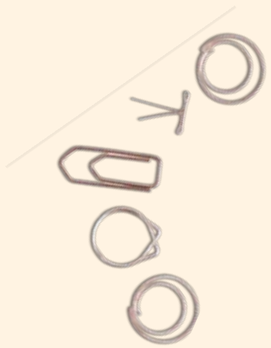
В рамках возрождения культурных и музейных ценностей ОАО «СЗТ» была проведена работа по реконструкции и реставрации ФГУ «Центральный музей связи им. А.С. Попова». Музей связи был создан в 1872 году по инициативе Карла Карловича Людерса, директора телеграфного департамента, как телеграфный музей «... для ознакомления телеграфных чинов, а также лиц, интересующихся телеграфным делом, со всеми в этом деле нововведениями и усовершенствованиями…» В 1974 году музей был закрыт в связи с аварийным состоянием здания, и почти три десятка лет его экспонаты пылились на складах Петербургской телефонной сети.

В 2003 году благодаря вкладу телекоммуникационных компаний страны, в том числе «Северо–Западного Телекома», завершена реконструкция музея и открыты его уникальные экспозиции.

В целях содействия развитию сферы образования и укреплению связей с образовательными центрами наша Компания оказывает финансовую поддержку Санкт-Петербургскому Государственному университету телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч–Бруевича и лицею при университете. «СЗТ» традиционно поддерживает с Университетом прочные «живые» связи: его выпускники работают в Компании, студенты проходят производственную и преддипломную практику, сотрудники «СЗТ» преподают на кафедрах СПБ ГУТ. Мы стремимся поддерживать новые начинания и проекты ведущего отраслевого учебного заведения.

Более подробно узнать о спонсорских и благотворительных программах нашей Компании вы можете на официальном сайте по адресу http://www.nwtelecom.ru/ в разделе «О компании».

Охрана окружающей среды



«Северо-Западный Телеком», не являясь промышленным предприятием, тем не менее занимает ответственную позицию по отношению к охране окружающей среды и стремится минимизировать даже то незначительное воздействие, которое оказывает на нее.

ПЛАТА ЗА НЕГАТИВНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ ОАО «СЗТ», МЛН. РУБ.

2005	2006	2007	2008
2,8	4,8	5,6	6,1

Компания ежегодно и в установленные сроки осуществляет плату за негативное воздействие на окружающую среду. В основном это плата за выбросы в атмосферу, работу автотранспорта, размещение отходов.

Доступность телекоммуникационных услуг напрямую зависит от устойчивого функционирования сети связи. В 11 регионах Северо-Запада работают порядка 800 городских телефонных станций и около 2,5 тысяч сельских телефонных станций нашей Компании, которые связаны между собой сотнями тысяч километров линий связи. Для обеспечения круглосуточной жизнедеятельности сети необходимо как гарантированное электропитание, так и резервное.

ПОТРЕБЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ ОТ ЭНЕРГОСБЫТОВЫХ КОМПАНИЙ РЕГИОНА, ТЫС. КВТ•Ч

При активном строительстве линейных сооружений связи, телефонных станций Компании удельный объем потребления электроэнергии остается практически неизменным. Это стало возможным благодаря планомерной замене старого физически и морально устаревшего станционного оборудования – энергоемких, занимающих большие площади декадно-шаговых станций на современные цифровые АТС. Так, в 2007–2008 годах выведено из эксплуатации 7 станций общей емкостью 37588 номеров. В начале 2009 года была закрыта последняя декадно-шаговая станция «Северо–Западного Телекома».

Уделяя пристальное внимание вопросам энергосбережения, наша Компания разработала и внедряет в филиалах программы по энергосбережению, сроки реализации которых варьируются в зависимости от степени сложности и объема запланированных мероприятий. Цель этих программ – сократить энергопотребление в целом по Компании на 10–15%.

Одним из ключевых воздействий «СЗТ» на окружающую среду является образование отходов. Все отходы разделяются на классы опасности. Так, самыми опасными являются отходы I класса – это в основном люминесцентные лампы, содержащие ртуть. Ко II классу относятся аккумуляторы, остатки дизельного топлива и т.п. Менее опасными считаются отработанные компрессорные и моторные масла, обтирочные материалы, покрышки, строительный и бытовой мусор. К самым неопасным отходам – V классу – относят черные и цветные металлы, древесную упаковку. Также отходы разделяются по принадлежности на отходы производства и потребления. К отходам производства относятся, соответственно, стальная проволока, аккумуляторы, масла отработанные, к отходам потребления – бытовой мусор, ртутьсодержащие лампы.

В зависимости от характера отходов наша Компания либо самостоятельно обезвреживает или вторично использует образующиеся отходы, либо передает их специализированным организациям, либо размещает на полигонах и объектах временного хранения.

ОБЪЕМ ОБРАЗОВАНИЯ ОТХОДОВ ЗА 2007–2008 ГГ. В ОАО «СЗТ», Т/ГОД

Разделение отходов:	2007	2008
1. По классу опасности:		
I класс	11,0	10,0
II класс	54,5	6,0
III класс	99,1	35,7
IV класс	3876,1	4379, 2
V класс	3084,4	2972,2
2. По принадлежности:		
Отходы основного производства	1442,9	1390,4
Отходы потребления	5681,6	6012,7
Характер действий с отходами:		
Размещено на полигонах	4181,1	4411,4
Использовано либо обезврежено непосредственно на предприятии	221,7	253,1
Передано для обезвреживания, переработки, использования другим предприятиям	2674,9	2644,2
Размещено на объекте(ах) временного хранения	46,9	94,4

ОБЩЕЕ ВОДОПОТРЕБЛЕНИЕ ОАО «СЗТ», ТЫС. КУБ. М.

2007			2008		
Всего	От поставщика	От других источников (арт. скважина)	Всего	От поставщика	От других источников (арт. скважина)
643 897,95	586 312,9	57 585	571 457,9	523 375,9	48 082

ОБЪЕМ СБРОСОВ ВОДЫ, ТЫС. КУБ. М.

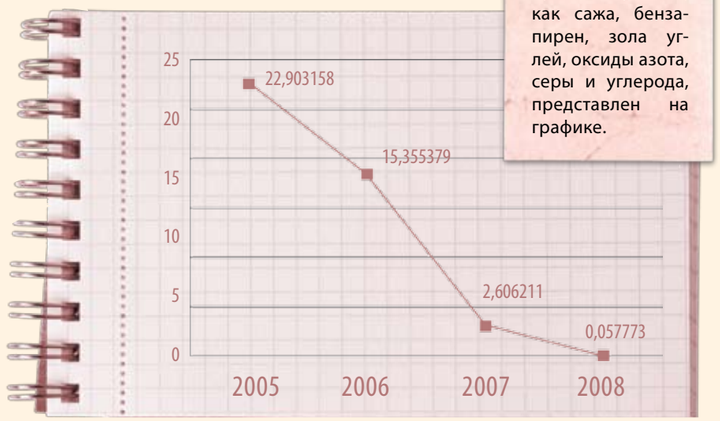
2007			2008		
Общий объем сбросов	Сброс в сети канализации	Сброс в водные объекты через свои очистные сооружения	Общий объем сбросов	Сброс в сети канализации	Сброс в водные объекты через свои очистные сооружения
881 142,89	820 988,9	60 154	841 730	786 668,7	55 061

Сброс стоков в водные объекты без очистки ОАО «СЗТ» не осуществляет.

Основная доля выбросов Компанией загрязняющих веществ в атмосферу приходится на автотранспорт и работу котельных. Всего в конце отчетного периода в «СЗТ» действовало 43 котельных (из них 13 газовых, 1 дизельная и 29 угольных), наибольшее количество котельных работает в Архангельском и Калининградском филиалах.

В 2007 году 3 из 14 угольных котельных Калининградского филиала были переведены на газ. Эффект от перевода по таким загрязняющим веществам, как сажа, бензапирен, зола углей, оксиды азота, серы и углерода, представлен на графике.

ДИНАМИКА СНИЖЕНИЯ ВАЛОВОГО ВЫБРОСА ПО ТРЕМ КОТЕЛЬНЫМ КАЛИНИНГРАДСКОГО ФИЛИАЛА, Т/ГОД



К концу 2008 года в «СЗТ» насчитывалось 2 561 единица транспортной техники, необходимой для строительства, ремонта и обслуживания линейных сооружений связи. Это административный, технологический, грузовой и специальный транспорт.

ОБНОВЛЕНИЕ АВТОТРАНСПОРТНОГО ПАРКА ОАО «СЗТ» ДО УРОВНЯ ЕВРО-3

2005		2006		2007		2008	
Общее кол-во а/т	Из них Евро-3	Общее кол-во а/т	Из них Евро-3	Общее кол-во а/т	Из них Евро-3	Общее кол-во а/т	Из них Евро-3
134	1	106	7	186	28	434	416

Сегодня более 22% автотранспорта (475 единиц) «СЗТ» обладают сертификатом Евро 3. В 2008 году 96% закупаемого автотранспорта имело сертификат Евро-3.

Подсчет объема выбросов в атмосферу из-за работы автотранспорта до настоящего времени не производился, а ущерб от работы автотранспорта компенсировался платой за негативное воздействие на окружающую среду.

Несмотря на то, что в настоящее время наша Компания не реализует программ, направленных непосредственно на борьбу с изменением климата, отдельные мероприятия можно рассматривать именно в таком свете. К таким мероприятиям прежде всего можно отнести уже упоминавшийся выше вывод из эксплуатации декадно-шаговых станций. Их резервное питание осуществлялось в основном аккумуляторами открытого типа, являющимися по сути открытыми емкостями с кислотой, испарения которой попадали в атмосферу. С каждым годом такие аккумуляторы совершенствовались и заменялись.

В 2007–2008 гг. было заменено 7 252 аккумулятора.

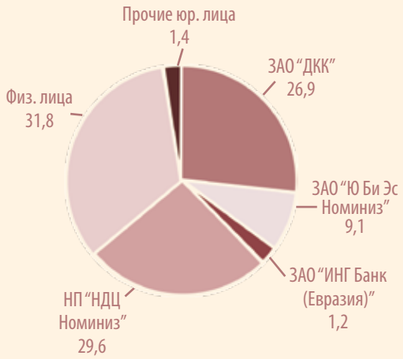
Секрет № 2:
Прозрачность и эффективность

«Северо-Западный Телеком» – публичная Компания, число акционеров которой превышает 30 тысяч. Акции «СЗТ» обращаются на биржевых площадках России (РТС и ММВБ) и за рубежом (Франкфуртская, Берлинская фондовые биржи), а также на внебиржевом рынке США. Наш крупнейший акционер, владеющий контрольным пакетом голосующих акций – ОАО «Связьинвест». Исторически среди реальных держателей акций «СЗТ» насчитывается значительное количество зарубежных инвесторов – в основном это институциональные фонды Европы. По нашим оценкам, в свободном обращении на фондовом рынке находится 35% обыкновенных и 100% привилегированных акций Компании.

**ВЛАДИСЛАВ СМЫСЛОВ,
ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С ИНВЕСТОРАМИ ОАО «СЗТ»:**

«Значительная доля иностранных акционеров среди владельцев нашей Компании является определяющим фактором коммуникаций с инвесторами и IR-политики. В своей стратегии мы придерживаемся принципов прозрачности процессов управления и неукоснительного соблюдения прав акционеров и инвесторов, а также равнодоступности информации для всех заинтересованных лиц. В Компании создана интегрированная система обмена информацией с внешними аудиториями с единой «точкой выхода», что позволяет контролировать и направлять информационные потоки по наиболее оптимальным, эффективным каналам коммуникаций. В качестве основной ключевой аудитории внешних корпоративных коммуникаций мы выделяем именно инвесторов и акционеров – тех, кто может напрямую влиять на рыночную оценку стоимости Компании».

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИВИЛЕГИРОВАННЫХ АКЦИЙ, %



Корпоративное управление

Нам удалось построить систему корпоративного управления на уровне лучшей мировой практики. В Компании разработан и применяется Кодекс корпоративного управления, основанный на принципах Кодекса корпоративного поведения, рекомендованного к исполнению ФКЦБ. Он включает в себя обязательства, добровольно принимаемые нами в дополнение к требованиям действующего законодательства в области корпоративных отношений. Являясь публичной компанией, акции которой обращаются на фондовых биржах, «СЗТ» полностью соблюдает требования норм корпоративного поведения, предъявляемые российскими фондовыми биржами для поддержания ценных бумаг в котировальных списках.

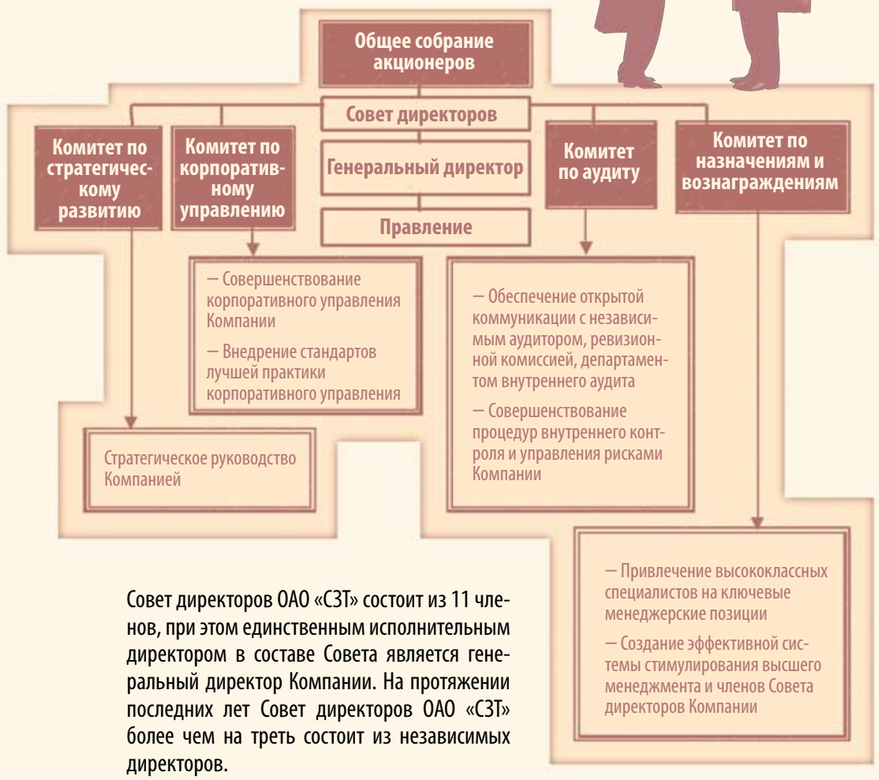
Мы считаем, что эффективное корпоративное управление является важным фактором повышения конкурентоспособности нашей Компании, призванным способствовать снижению инвестиционных рисков и стоимости заемного капитала, росту инвестиционной привлекательности и созданию предпосылок роста рыночной капитализации Компании.

Структура управления нашей Компании построена таким образом, чтобы оптимально учитывать интересы и потребности всех заинтересованных сторон. Высший орган управления Компании – общее собрание акционеров. Ему подчиняется Совет директоров, который является центром стратегического планирования и управления. Совет директоров ежегодно избирается годовым общим собранием акционеров со сроком полномочий 1 год. Совет директоров выбирает Правление – коллегиальный исполнительный орган «СЗТ», организующий выполнение решений общего собрания акционеров и Совета директоров. Председателем Правления является генеральный директор, единолично осуществляющий руководство текущей деятельностью Компании. Правление избирается со сроком полномочий 1 год в составе 11 членов.

Для повышения эффективности и качества работы при Совете Директоров действуют 4 комитета: Комитет по стратегическому развитию, Комитет по корпоративному управлению, Комитет по аудиту и Комитет по назначениям и вознаграждениям.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЫКНОВЕННЫХ АКЦИЙ, %

СХЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОАО «СЗТ»



Совет директоров ОАО «СЗТ» состоит из 11 членов, при этом единственным исполнительным директором в составе Совета является генеральный директор Компании. На протяжении последних лет Совет директоров ОАО «СЗТ» более чем на треть состоит из независимых директоров.

Согласно Кодексу корпоративного управления, принятому в Компании, в качестве независимого мы признаём члена Совета директоров:
– не являющегося в течение последних 3 лет должностным лицом или работником Компании;
– не являющегося должностным лицом другого общества, в котором любое из должностных лиц Компании является членом Комитета Совета директоров по кадрам и вознаграждениям;
– не являющегося аффилированным лицом должностного лица Компании;
– не являющегося аффилированными лицом Компании, а также таких аффилированных лиц;
– не являющегося стороной по обязательствам с Компанией, в соответствии с условиями которых он может приобрести имущество (получить денежные средства), стоимость которого составляет 10 и более процентов совокупного годового дохода указанного директора, кроме получения вознаграждения за участие в деятельности Совета директоров;
– не являющегося крупным контрагентом Компании (совокупный объем сделок Компании с которым в течение года составляет 10 и более процентов балансовой стоимости активов Общества);
– не являющегося представителем государства.

При этом мы признаем, что независимый директор по истечении 7-летнего срока исполнения обязанностей члена Совета директоров ОАО «СЗТ» не может рассматриваться в качестве независимого.

В соответствии с лучшей международной и российской практикой корпоративного управления наша Компания ежегодно проводит оценку эффективности деятельности Совета директоров. В последние годы для проведения этой оценки мы привлекаем независимых экспертов. Основные тезисы проведенной оценки публикуются в Годовом отчете Компании. По результатам оценки разрабатывается комплекс мероприятий по повышению эффективности работы Совета директоров. Результаты проведенных оценок в отчетном периоде свидетельствуют о том, что Совет директоров ОАО «СЗТ» с высокой эффективностью исполняет свою роль в управлении Компанией. К направлениям деятельности, требующим улучшения в будущем, эксперты относят повышение уровня управления стоимостью (капитализацией) Компании и повышение эффективности системы мотивации менеджмента.

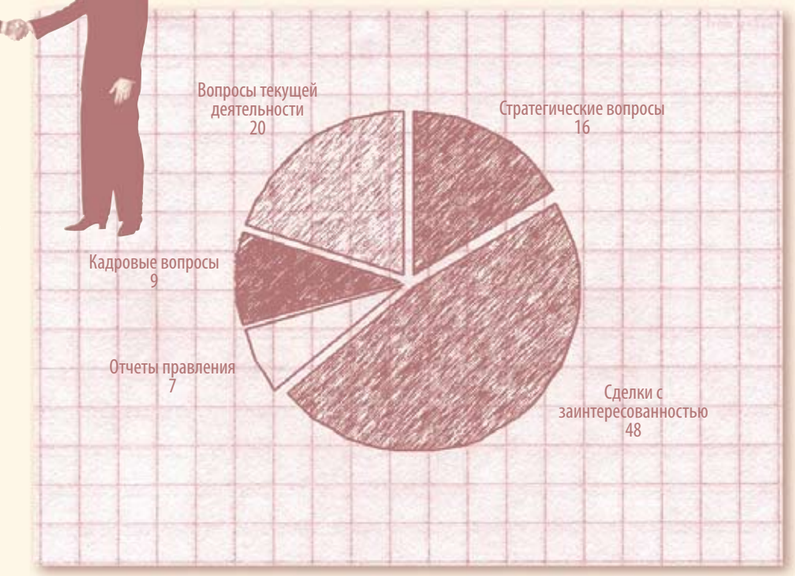
Независимые директора входят в состав всех четырех комитетов при Совете директоров ОАО «СЗТ». Три комитета работают под председательством представителей миноритарных акционеров. Миноритарным акционерам также принадлежит большинство мест в Комитете по аудиту и половина мест в Комитете по назначениям и вознаграждениям. Такая структура комитетов повышает роль миноритариев в процессе принятия решений Советом директоров ОАО «СЗТ».

За последние годы в нашей Компании сформировалась практика проведения совместных заседаний комитетов для всестороннего предварительного рассмотрения наиболее стратегически значимых вопросов компетенции Совета директоров. Например, в 2008 году по предложению Комитета по аудиту была начата совместная работа по формированию антикризисных направлений деятельности для повышения инвестиционной привлекательности нашей Компании, среди которых: внедрение корпоративной социальной отчетности и подготовка к сертификации и внедрению интегрированной системы менеджмента (ИСМ).

«Во внутренних документах ОАО «Северо-Западный Телеком» закреплены категории определения вознаграждения членов Совета директоров и исполнительного органа в зависимости от результатов деятельности компании, что создает адекватные стимулы для менеджмента по достижению поставленных стратегических целей и задач.…В ОАО «Северо–Западный Телеком» действует порядок декларирования членами Совета директоров своей аффилированности.»

«Отчет об актуализации рейтинговой оценки корпоративного управления в ОАО «Северо-Западный Телеком», «Эксперт РА», 2008

СТРУКТУРА ВОПРОСОВ, РАССМОТРЕННЫХ НА ЗАСЕДАНИЯХ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ ОАО «СЗТ» В 2007–2008 ГГ., %



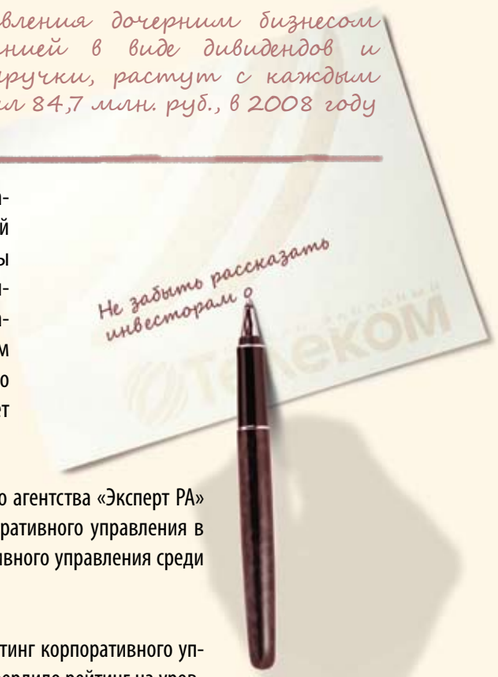
С целью совершенствования процедур внутреннего контроля в нашей Компании создан и действует Департамент внутреннего аудита, подчиняющийся Совету директоров. У нас также функционирует независимый орган контроля – Ревизионная комиссия, которая избирается ежегодно годовым общим собранием акционеров ОАО «СЗТ» в количестве 7 человек.

Независимая проверка финансовой отчетности нашей Компании осуществляется внешней независимой аудиторской организацией. «Северо-Западный Телеком» проводит открытый конкурс на осуществление аудиторской проверки отчетности, по результатам которого Совет Директоров рекомендует общему собранию акционеров ОАО «СЗТ» утвердить победителя конкурса в качестве независимого аудитора. В 2007–2008 годах в качестве независимой аудиторской организации собранием акционеров было утверждено ООО «Эрнст энд Янг».

Наша Компания распространяет передовые нормы корпоративного управления и на свои дочерние и зависимые общества. В результате на протяжении последних лет в этих обществах также выстроена эффективная система управления. Для совершенствования и унификации корпоративного управления в течение 2007–2008 гг. была проведена реорганизация трех дочерних обществ в форме преобразования из ООО в ЗАО для перевода взаимодействия с дочерними обществами в рамки одного правового поля (ФЗ «Об акционерных обществах»). Были унифицированы процессы бюджетирования и отчетности дочерних компаний в соответствии с принципами и формами, установленными в «СЗТ», внедрены типовые информационные регламенты для выстраивания четких и эффективных корпоративных коммуникаций.

ВЕНЕРА ХУСНУТДИНОВА, ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА, ДИРЕКТОР ПО ЭКОНОМИКЕ И ФИНАНСАМ ОАО «СЗТ»:

«В результате эффективного управления дочерним бизнесом доходы, получаемые нашей Компанией в виде дивидендов и составляющие около 0,5% нашей выручки, растут с каждым годом : в 2007 году их размер составил 84,7 млн. руб., в 2008 году – 122 млн. руб.».



Корпоративное управление «Северо-Западного Телекома» по праву заслужило самые высокие оценки признанных экспертов в этой области. При этом мы постоянно совершенствуем процедуры корпоративного управления, приводя их в соответствие с самыми современными стандартами. В 2008 году важным шагом стала более оперативная подготовка отчетности по международным стандартам (МСФО), которая теперь готовится к началу июня, до проведения годового общего собрания акционеров, что позволяет инвесторам оперативно оценить отчет Компании.

По результатам мониторинга крупнейшего в России рейтингового агентства «Эксперт РА» наша Компания признана одним из лидеров по качеству корпоративного управления в России: с 2005 года мы имеем самый высокий рейтинг корпоративного управления среди российских компаний – на уровне «А».

Рейтинговое агентство Standard&Poor's в 2008 году повысило рейтинг корпоративного управления ОАО «СЗТ» до уровня «5,7» по российской шкале и подтвердило рейтинг на уровне «5+» по международной шкале. Таким образом, наша Компания обладает наивысшим рейтингом корпоративного управления среди межрегиональных компаний связи (МРК), входящих в группу ОАО «Связьинвест», и занимает 3-е место в общем списке корпоративных рейтингов, присвоенных российским компаниям авторитетным международным рейтинговым агентством.

Кредитное качество нашей Компании также заслуживает высоких оценок со стороны ведущих рейтинговых агентств – Fitch Ratings и Standard&Poor's: мы имеем самый высокий рейтинг среди компаний МРК – «BB–», прогноз «Стабильный», подтвержденный уже в условиях экономического кризиса.

Среди наиболее сильных сторон практики корпоративного управления нашей Компании в 2008 году аналитики рейтинговых агентств Fitch Ratings и Standard&Poor's отмечают:
– значительную роль Совета директоров и его Комитетов в управлении Компанией;
– активную роль независимых директоров в управлении;
– высокий уровень прозрачности;
– наличие эффективных процедур подготовки и проведения собраний акционеров;

– улучшение сроков подготовки отчетности по МСФО,
– использование услуг аудитора, имеющего международную репутацию и выбранного в ходе открытого тендера.

Права акционеров

«В компании имеются эффективные процедуры подготовки и проведения собраний акционеров. В 2008 г. годовая отчетность по МСФО за 2007 г. была подготовлена до проведения годового собрания акционеров (ГОСА). Миноритарные акционеры наделены широкими правами в соответствии с российским законодательством и уставом «СЗТ»».

Отчет Standard&Poor's, 2008 г.

Взаимоотношения нашей Компании с акционерами строятся на принципах максимально возможной защиты их имущественных и неимущественных прав. В дополнение к действующей законодательно-нормативной базе у нас функционируют следующие внутренние регламентирующие документы: Положение о дивидендной политике, Положение о крупных сделках и сделках с заинтересованностью, Положение о предоставлении документов акционерам, Положение об Общем собрании акционеров.

Акционеры–владельцы обыкновенных акций имеют право принимать участие в голосовании по вопросам повестки общего собрания акционеров, которое они могут реализовать как путем непосредственного присутствия на общих собраниях акционеров, так и путем направления бюллетеней по почте. В отношении соблюдения прав владельцев АДР на участие в голосовании мы взаимодействуем с банком-депозитарием «Дж.П.Морган Чейз Бэнк» и банком-кастоди «ИНГ Банк (Евразия) ЗАО».

Кроме того, мы заботимся об эффективности вложений акционеров в ценные бумаги нашей Компании, регулярно выплачиваем дивиденды и реализуем меры, направленные на рост капитализации, повышение ликвидности ценных бумаг «СЗТ».

ДИНАМИКА РОСТА ЧИСТОЙ ПРИБЫЛИ, НАПРАВЛЯЕМОЙ НА ВЫПЛАТУ ДИВИДЕНДОВ, МЛН. РУБ.

*Экстраординарная сумма, направленная на выплату дивидендов за 2007 год, связана с разовой сделкой по продаже 15% пакета акций ОАО «Телекоминвест», увеличившей чистую прибыль «СЗТ» на 7, 7 млрд. руб.

Неотъемлемым правом акционера является его право на первоочередное получение информации о деятельности Компании. «Северо-Западный Телеком» в полной мере и своевременно исполняет свои обязательства по раскрытию информации о своей деятельности по требованию российского регулятора фондового рынка (ФСФР) и американского регулятора (SEC). В частности, в 2007 г. мы упростили процедуру раскрытия информации в соответствии с требованиями SEC и теперь оперативно размещаем ее на нашем корпоративном сайте - тем самым владельцы АДР получают все необходимые данные более оперативно.

С целью концентрации ответственности и формирования единого центра по взаимодействию с акционерами и инвесторами в 2008 году в организационную структуру нашей Компании были внесены изменения, касающиеся Аппарата корпоративного секретаря, а именно: отдел организации работы с акционерами был передан в Блок корпоративных отношений (Департамент взаимодействия с инвесторами). В результате такие функции, как учет поступающих от акционеров писем, обращений, требований и подготовка ответов на них, предоставление акционерам консультаций по вопросам их прав, организация работы с регистратором Компании по ведению реестра акционеров, организация выплаты доходов по акциям «Северо-Западного Телекома», организация проведения общих собраний акционеров теперь находятся в компетенции Блока корпоративных отношений, отвечающего за эффективное взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами «СЗТ».

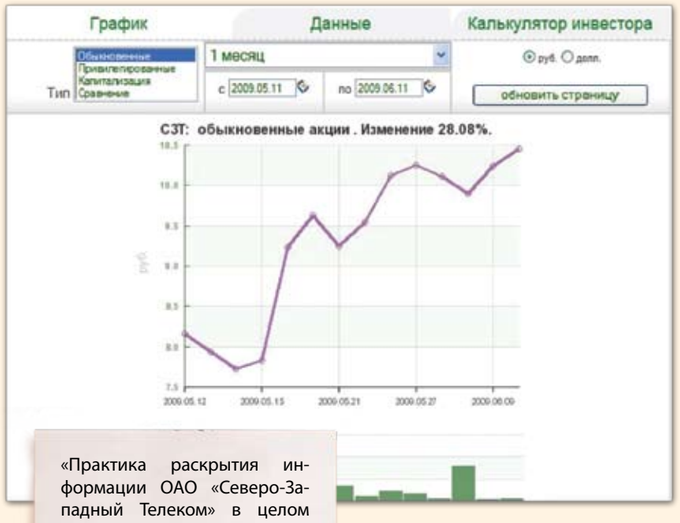
Связи с инвесторами

«Уровень раскрытия информации в целом оценивается как высокий. Компания публикует полугодовую и годовую финансовую отчетность по МСФО. «СЗТ» придерживается политики активного взаимодействия с инвесторами».

Отчет Standard&Poor's, 2008 г.

Наша Компания традиционно является одной из наиболее прозрачных российских компаний, о чем свидетельствуют ее высокие показатели, отмечаемые в «Исследованиях информационной прозрачности российских компаний», ежегодно проводимых Standard&Poor's. Нами создана и успешно функционирует корпоративная система раскрытия информации для инвестиционного сообщества, которая регламентируется следующими документами:
– Положением об информационной политике ОАО «СЗТ», утвержденным Советом директоров;
– Информационным регламентом ОАО «СЗТ», утвержденным Правлением и являющимся приложением к Положению об информационной политике;
– Концепцей повышения капитализации ОАО «Северо-Западный Телеком» на 2005–2007 гг., Концепцей повышения капитализации ОАО «СЗТ» на 2008–2012 годы, утвержденными Советом директоров.

Мы придаем большое значение развитию эффективных коммуникаций с инвесторами, с каждым годом расширяя каналы коммуникаций, повышая уровень доступности информации о нашей Компании для всех заинтересованных сторон. В качестве основного инструмента для раскрытия информации, который обеспечивает соблюдение принципа равнодоступности и оперативности раскрытия информации, мы используем корпоративный Интернет–сайт, который за последние годы претерпел ряд актуальных и радикальных изменений.



В частности, были созданы интерактивные калькулятор инвестора, инструмент для отслеживания котировок акций Компании и карта аналитического покрытия. Проводимые на сайте нашей Компании Интернет-конференции мы считаем одним из самых оперативных и адресных каналов коммуникаций с инвестиционным сообществом. В 2008 году впервые в истории Компании был организован онлайн-перевод Интернет-конференции на английский язык, что обеспечило равный доступ к информации как для российских, так и для иностранных инвесторов.

«Практика раскрытия информации ОАО «Северо-Западный Телеком» в целом оценивается положительно. Высокая оценка данной группы показателей характеризует ОАО «Северо-Западный Телеком» как одну из самых информационно прозрачных российских компаний».

Отчет об актуализации рейтинговой оценки корпоративного управления в ОАО «Северо-Западный Телеком», «Эксперт РА», 2008

Таким образом, наша Компания с помощью корпоративного сайта предоставляет оперативный доступ к достоверной информации о своей деятельности в круглосуточном режиме, а полное дублирование сайта на английский язык позволяет говорить о равноправии доступа к информации для российских и иностранных инвесторов.

Периодически мы проводим анализ базы акционеров и инвесторов для оптимизации существующих и поиска новых IR- каналов и инструментов, исходя из их географической принадлежности и типов инвестирования.

Интерес к нашей Компании со стороны инвестиционного сообщества и финансово-деловых СМИ растет с каждым годом. Это подтверждается поступательным ростом количества личных встреч менеджмента Компании с представителями инвестиционного сообщества, инициируемых инвесторами. В 2007 году количество встреч увеличилось на 50 %, а в 2008 году – на 36 %.

За 2007–2008 гг. менеджмент Компании принял участие в пяти роуд-шоу (США, Лондон, Скандинавия), где в общей сложности было проведено более 60 встреч с представителями инвестиционного сообщества. Впервые в своей истории в 2008 г. мы организовали «деал» роуд-шоу в поддержку синдицированного кредита.

В связи с усложнившейся во всем мире финансово-экономической ситуацией с сентября 2008 г. значительно увеличилось количество частных телефонных и e–mail консультаций аналитиков инвестиционных банков, осуществляющих аналитическое покрытие Компании, с сотрудниками отдела связей с инвесторами. При этом IR–служба компании доступна в режиме 365/7/24.

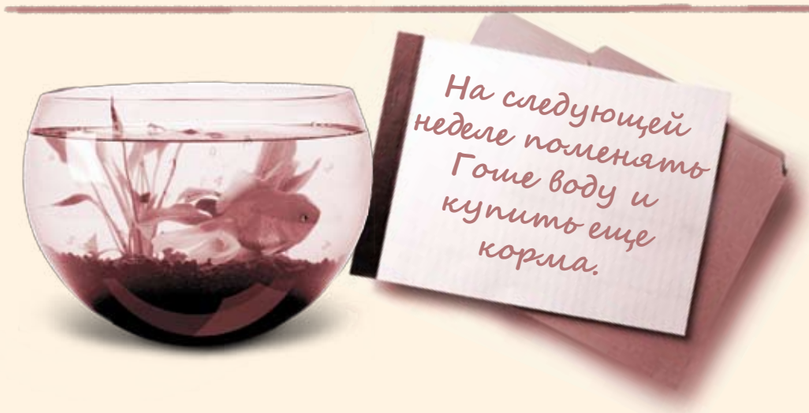
Не менее важным каналом взаимодействия с инвестиционным сообществом мы считаем участие в семинарах и конференциях, организаторами которых выступают инвестиционные банки, рейтинговые агентства, фондовые биржи ММВБ и РТС, а также другие заинтересованные лица. Эти конференции обычно становятся хорошей площадкой для презентации стратегии Компании, обоснования перспектив развития и потенциала роста её рыночной стоимости для существующих и потенциальных акционеров в рамках встреч «один на один».

В 2008 году наша Компания приняла участие в двух крупнейших инвестиционных конференциях России: «Форум Россия», организованный «Тройкой Диалог», и в конференции «От процветания к партнерству», организованной UBS.

Уже несколько лет подряд мы распространяем свой Годовой отчет по специальной программе продвижения годовых отчетов среди иностранных инвесторов. В 2008 году география распространения отчета была значительно расширена и включала в себя не только Скандинавию (как это было в 2006–2007 гг.), но и всю Европу. Кроме того, кампания проводилась в международных СМИ, благодаря чему география отчета была расширена за счет включения не только европейских, но и азиатских и африканских стран. По результатам кампании можно говорить об устойчивом росте интереса к «СЗТ» как индивидуальных, так и институциональных инвесторов: в 2008 году было запрошено почти 1,6 тыс. годовых отчетов Компании. Более подробно об инструментах взаимодействия с инвесторами, используемых Компанией, можно прочитать в нашем Годовом отчете за 2008 год.

АННА КРОТОВА,
НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА СВЯЗЕЙ С ИНВЕСТОРАМИ ОАО «СЗТ»:

На протяжении нескольких лет корпоративный сайт и годовой отчет «СЗТ» отмечаются экспертами федеральных конкурсов годовых отчетов и корпоративных сайтов. На конкурсе, проводимом журналом «РЦБ» и ФБ «РТС» в 2007 году, «СЗТ» получил диплом в номинации «Лучший уровень раскрытия информации для инвесторов на сайте» и «Лучший Годовой отчет компаний телекоммуникационной отрасли».



Секрет № 3:
Забота каждый день

«Северо-Западный Телеком», образованный на базе региональных операторов электросвязи, исторически занимает существенную долю на телекоммуникационном рынке и относится к субъектам естественной монополии. Ранее, до момента акционирования компаний связи, отрасль была государственной, и, соответственно, несла социальную нагрузку, обеспечивая население и предприятия в регионах определенным набором услуг электросвязи. Всё, начиная от применяемых технологий и заканчивая тарифами, определялось государством. В основе развития отрасли главным образом лежали технократические принципы, а подходы в работе с абонентами были далеки от принципов клиентоориентированности.

Со вступлением в рыночный период развития экономики наши цели, как и цели многих компаний телекоммуникационной отрасли, претерпели серьезные изменения: во-первых, в сторону повышения эффективности и прибыльности деятельности, а во-вторых – в сторону клиентоориентированности и коммерческих принципов ведения бизнеса. При этом социальная функция «СЗТ», с нашей точки зрения, не только не ушла на второй план, но и получила свое дальнейшее развитие. Ведь направленность на максимальное удовлетворение запросов клиентов, изучение потребностей и степени удовлетворенности потребителей, повышение уровня сервиса и постоянное внедрение всё новых услуг и продуктов являются весомой частью социальной ответственности любой компании, не говоря уже о реализации непосредственных социально значимых государственных программ и проектов, описанных в разделе «Ответственность и доверие».

Основную долю выручки нашей Компании приносят доходы от услуг традиционной телефонии, потребители которых по-прежнему остаются высоко востребованными клиентами. Основными потребителями услуг «СЗТ» являются физические лица: их доля в общем объеме клиентской базы составляет 85,7%, а доходы от оказываемых им услуг связи – 56% доходов Компании. Большая часть наших абонентов относятся к домашнему телефону традиционно – он «должен быть». Телефон воспринимается как неотъемлемая часть дома, надежное средство связи и общения, от которого даже при значительном снижении уровня реальных доходов клиенты готовы отказываться в последнюю очередь. Подтверждением тому служат исследования снижения спроса и уровня потребления основных групп товаров и услуг в условиях финансового кризиса, по итогам которых расходы на телефон – последние в списке на сокращение потребительских затрат.

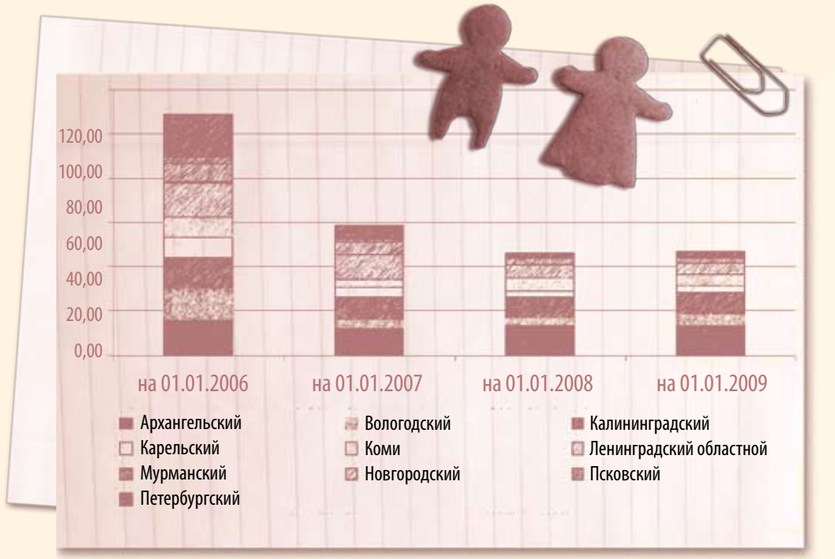
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СНИЖЕНИЯ СПРОСА И УРОВНЯ ПОТРЕБЛЕНИЯ ОСНОВНЫХ ГРУПП ТОВАРОВ И УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ФИНАНСОВОГО КРИЗИСА, %

Источник: Nelson Jyline Consumer reserch 11|08, 52 страны

Мы осознаем важность фиксированной телефонной связи для населения и ведём активную работу по ликвидации очереди на установку телефона во всех регионах СЗФО, считая, что в век развития высоких технологий существование очереди на телефон недопустимо.

На конец 2008 года в целом по «СЗТ» зарегистрировано 46,9 тысяч неудовлетворенных заявок на установку телефона, в то время как на конец 2005 года очередь на установку телефона составляла 109 тысяч неудовлетворенных заявок.

СОКРАЩЕНИЕ ОЧЕРЕДИ 2005-2008 гг., ТЫС. ЗАЯВОК



Ликвидация очереди в Санкт–Петербурге в рамках «Программы обеспечения телекоммуникационными услугами жителей Санкт–Петербурга на 2005–2007 годы» была одним из крупнейших социально значимых проектов, реализованных «Северо–Западным Телекомом». Общий объем инвестиций в реализацию Программы составил около 4 млрд. руб.

Особую категорию очередников составляли инвалиды и участники Великой Отечественной войны, награждённые медалью «За оборону Ленинграда», знаком «Житель блокадного Ленинграда». Для данной категории населения очередь на установку телефона была ликвидирована уже в первом квартале 2005 года в преддверии празднования 60–летия Великой Победы.

В ходе исполнения Программы активно осуществлялась телефонизация удаленных районов Северной столицы, проводилась модернизация телекоммуникационных сетей города с целью расширения спектра и повышения качества услуг связи. ОАО «СЗТ» осуществило дооборудование и строительство телефонных сетей удаленных и зачастую малонаселенных районов города и пригородов, в которых длительное время отсутствовали как номерная, так и линейная ёмкость.

Санкт–Петербург стал первым российским городом–миллионником, где была ликвидирована очередь на телефон. Теперь заявления на установку телефона в Санкт–Петербурге удовлетворяются в течение 6 месяцев с момента поступления.

В период реализации Программы в течение 2005-2006 годов в Санкт–Петербурге:
– удовлетворено более 122 тысяч заявлений на установку телефона, среди них 17 тысяч в удаленных микрорайонах и населенных пунктах;
– переведены на цифровое оборудование все декадно–шаговые (30 АТС) и 27 координатных АТС общей емкостью более 214 тысяч номеров;
– уровень цифровизации телефонной сети Санкт–Петербурга вырос с 40 до 50%.

«Северо-Западный Телеком» работает на одном из самых высококонкурентных рынков России. Острая конкурентная борьба идет на всех сегментах рынка. По услугам голосовой связи наибольшую конкуренцию для «СЗТ» представляют операторы сотовой связи. Активная конкурентная борьба идет также и в сегменте услуг широкополосного доступа в Интернет. Можно отметить, что уровень конкуренции в регионе обслуживания «СЗТ» (особенно в Санкт-Петербурге и Калининграде) достиг той степени, когда почти каждый частный абонент имеет возможность выбора «своего» оператора связи из нескольких. Ощутима конкуренция и в сегменте высокодоходных корпоративных клиентов.

Учитывая рыночную ситуацию, мы прилагаем максимум усилий для повышения привлекательности своих услуг для всех групп абонентов, достаточно успешно противопоставляя свои аргументы, чтобы потребитель выбирал в качестве поставщика телекоммуникационных услуг именно «Северо-Западный Телеком».

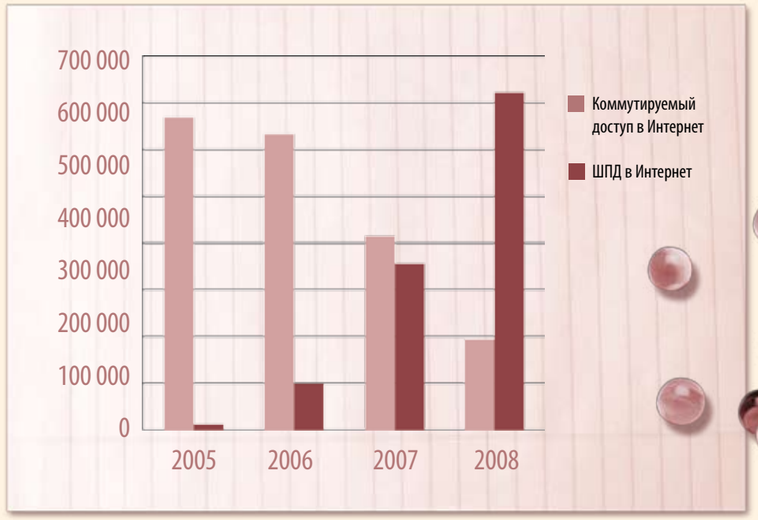
Рынок телекоммуникационных услуг постоянно развивается, и мы стремимся предоставлять нашим клиентам самые современные услуги на базе инновационных технологий. Процесс замещения одних услуг другими необратим, новое неизбежно приходит на смену старому.

2007 и 2008 годы стали периодом бурного развития услуг широкополосного доступа к сети Интернет (ШПД) в СЗФО. С 2006 года, когда на массовый рынок была выведена услуга «Авангард» на базе технологии xDSL, наша Компания прочно занимает позицию лидера на этом самом высококонкурентном рынке Северо–Запада.

В конце 2008 года «СЗТ» перешагнул полумиллионный рубеж по числу пользователей услуги «Авангард» (для физических лиц) и 600-тысячный рубеж по количеству подключенных xDSL-портов. Доля ОАО «СЗТ» в СЗФО на рынке ШПД в сегменте «население» составила 41,8%. При этом во всех регионах СЗФО значительно выросло качество предоставления услуг ШПД, скорости доступа, уровень сервиса и заметно снизились тарифы.

Активное внедрение ШПД привело к смене тренда на рынке услуг доступа к сети Интернет. Начиная с 2007 года, большинство пользователей выбирают технологию выделенного широкополосного, а не коммутируемого доступа в Интернет.

ИЗМЕНЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА АБОНЕНТОВ ОАО «СЗТ» – ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГ ДОСТУПА В СЕТЬ ИНТЕРНЕТ



В декабре 2007 года Компания первой в СЗФО ввела в коммерческую эксплуатацию услугу интерактивного цифрового телевидения (IPTV) под торговой маркой «Авангард ТВ» в Санкт-Петербурге. В апреле 2008 года проект был запущен в регионах СЗФО (в Новгородской области), и в конце 2008 года мы насчитывали уже более 4000 подписчиков этой услуги.

ИРИНА ЕВСЕЕНКО,
НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА УПРАВЛЕНИЯ ПРОДУКТАМИ ОАО «СЗТ»:

«В российских условиях массового нарушения авторских прав и нелицензионной продажи аудиовизуальной продукции «СЗТ» твердо стоит на позиции «лицензионной чистоты». Мы предлагаем клиентам «Авангард ТВ» интересный, качественный и, главное, легальный контент. В отличие от многих конкурентов на рынке услуг цифрового ТВ, в том числе кабельного, мы делаем это даже в ущерб «быстрым» доходам, которые можно получить, заманивая киноманов ворованными «новинками» в виде экранных копий».

Примерно в тот же период наша Компания ввела в техническую эксплуатацию программный коммутатор Softswitch емкостью 300 тысяч номеров с возможностью дальнейшего расширения до 1 миллиона номеров. На базе этого оборудования уже в августе 2008 года в Петербурге начато предоставление услуги SIP-телефонии под торговой маркой «Новая телефония», а в конце 2008 года – предоставление услуг Triple play (телефония, доступ в Интернет и цифровое телевидение по одному каналу передачи) на базе PON (passive optical network). Приходя с оптикой в квартиры наших клиентов, мы предлагаем им услуги качественно нового уровня: цифровую телефонию (SIP-телефонию), IP TV («Авангард ТВ») и Интернет на скоростях до 30 Мб/сек. По степени инновационности этот проект сопоставим с переходом к технологии 3G у сотовых операторов. Уже в конце 2008 года к предоставлению услуги Triple Play на базе технологии PON были готовы 75 домов в Санкт-Петербурге. В ближайшее время будут охвачены еще 200 домов Северной столицы. В дальнейшем эта технология будет распространена и на другие регионы СЗФО.

ОЛЕГ ПОПОВ,
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА,
КОММЕРЧЕСКИЙ ДИРЕКТОР ОАО «СЗТ»:

«Для нашей Компании ввод услуг Triple play стал одним из важнейших событий 2008 года. Это логическое продолжение стратегии перехода к оказанию услуг на качественно новом уровне. Сегодня это самый прогрессивный вариант предоставления телекоммуникационных услуг. Мы рассчитываем, что в самом ближайшем будущем он станет стандартом потребления для большинства наших абонентов. Внедряя новейшие технологии, наша Компания не забывает и о решении злободневных социальных задач, например, благодаря PON мы сможем заменить пока еще многочисленные спаренные телефоны петербуржцев на индивидуальные».

Формируя и внедряя новые услуги, сервисы и технологии, «Северо-Западный Телеком» опирается на потребности потенциальных и существующих клиентов. Наиболее распространенные инструменты для анализа спроса – маркетинговые исследования, оценка лояльности пользователей, анализ конкурентной среды, изучение опыта других операторов, производителей оборудования и т.д. На основании этих данных наша Компания определяет необходимые потребительские свойства услуг, разрабатывает тарифные и пакетные предложения, рассчитанные на различные сегменты потребителей. Например, в линейке «Авангард» есть как эконом-тарифы с доступом на невысоких скоростях, так и высокоскоростные тарифы.

Одним из самых масштабных, социально значимых для всего региона и важных для нашей Компании событий в 2007 году стало введение новой системы тарификации СПУС, реализующей право абонентов-граждан выбирать систему оплаты местных телефонных соединений: абонентскую (безлимитную), повременную или комбинированную.

Внедрение этой системы тарификации – концептуальное изменение, которое коснулось всей отрасли связи. Новая система оплаты услуг местной связи была введена межрегиональными компаниями связи во всех регионах России в целях реализации ст. 54 ФЗ «О связи» (ФЗ № 126) и в соответствии с Постановлением № 637 «О государственном регулировании тарифов на услуги общедоступной электросвязи» от 24.10.2005 г. и Порядком расчета тарифов и тарифных планов на услуги местной телефонной связи (утв. Решением Правления Федеральной службы по тарифам РФ 05.09.2006 г.).

При вводе СПУС, который исторически, начиная с 1990-х гг., несколько раз откладывался, многие предрекали как организационные (очереди в пунктах обслуживания клиентов), так и социальные (демонстрации, митинги протеста, жалобы и письма властям и т.д.) проблемы. Однако, в СЗФО во многом благодаря масштабной планомерной информационной кампании, проведенной «Северо-Западным Телекомом», это революционное изменение в системе оплаты не повлекло за собой всплеска социальной напряженности.

Основным аргументом в пользу повременной системы, на наш взгляд, является не столько ее конкурентоспособность, сколько реализация принципа социальной справедливости – абонент платит за тот объем услуг, который он потребляет. Звонки на телефоны экстренных служб и сервисные номера оператора связи при этом остаются для всех бесплатными.

Следует отметить, что часть тарифов «Северо-Западного Телекома» как естественного монополиста регулируется государством – они устанавливаются Федеральной службой по тарифам РФ (ФСТ РФ). Сюда относятся тарифы на такие услуги, как местная и внутризоновая телефония, услуги внутренней телеграфной связи. Все тарифы и тарифные планы, утвержденные ФСТ – максимальные, предельные.

Наша Компания воспользовалась вытекающим отсюда правом установления дифференцированных цен и при изменении системы тарификации местных телефонных соединений (вводе СПУС) предложила своим абонентам несколько дополнительных тарифных планов на

местную связь. Среди них предусмотрен и «социальный» тариф – «Комбинированный 100» с включенным минимумом минут разговоров (100 минут в месяц) и минимальной ежемесячной платой. Кроме того, учитывая интересы потребителей услуг местной связи и необходимость обеспечения наиболее комфортных для абонентов условий перехода на новую систему тарификации, «Северо-Западный Телеком» принял решение о снижении на начальном этапе действия новых тарифов размера безлимитного тарифного плана для абонентов-граждан в среднем по Северо-Западу более чем на 20% от установленного ФСТ предельного значения и предоставил возможность бесплатного перехода с одного тарифного плана на другой.

По прошествии почти двух лет, опираясь на статистику и результаты мониторинга публикаций в СМИ, можно сказать, что абоненты нашей Компании нашли «свои» тарифные планы. Процент миграции абонентов с одного тарифного плана на другой невысок. Более 48% стабильно пользуются «безлимитным» тарифом. Изменилось главным образом соотношение абонентов на повременном и комбинированных тарифных планах.

Осознавая свою социальную роль в обществе, «Северо-Западный Телеком» ежегодно оказывает поддержку такой категории абонентов как ветераны Великой Отечественной войны. 9 мая Компания предлагает ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны и боевых действий, а также приравненным к ним по предоставляемым льготам категориям граждан, бесплатно осуществить внутризоновые телефонные соединения в пределах республики, области, включая звонки на мобильные телефоны и отправить телеграммы по России.

«Северо-Западный Телеком» уделяет большое внимание обеспечению прозрачности своей тарифной политики. Полный перечень услуг и тарифов «СЗТ» изложен в Прейскуранте и публично доступен в пунктах продаж и обслуживания и на интернет-ресурсах нашей Компании.

В своей рекламной деятельности наша Компания стремится донести до потребителей необходимую информацию, сформировать определенный уровень знаний о предлагаемых услугах и новых технологиях. При создании рекламных и информационных материалов особое внимание уделяется этическим аспектам и соблюдению существующего законодательства. Тем не менее, в отчетном периоде в отношении «СЗТ» УФАС было возбуждено три дела о нарушении законодательства о рекламе (размещении недостаточной или недостоверной информации о рекламируемой услуге). В двух случаях судебные инстанции заняли сторону нашей Компании, не подтвердив факты нарушения законодательства. В третьем случае обвинение было оставлено в силе, ОАО «СЗТ» было привлечено к административной ответственности на основании статьи 14.3 КоАП РФ, и Компании был назначен административный штраф в размере 40 000 руб.

Следствием монопольного положения «Северо-Западного Телекома», а также возрастающей конкуренции на рынке телекоммуникационных услуг является ряд обвинений в адрес нашей Компании в нарушении антимонопольного законодательства, в использовании доминирующего положения на рынке, ущемлении прав клиентов и партнеров.

В течение 2007–2008 гг. в отношении нашей Компании было начато около 16 судебных разбирательств. Наиболее частые обвинения касались нарушения ст. 10 ФЗ «О защите конкуренции»:
– навязывание присоединенным операторам связи невыгодных условий договора о присоединении; понуждение к заключению договора;
– вопросы взимания платы за внесение изменений в договор, за детализацию счетов за внутризоновые, междугородные и международные соединения, за организацию «прямого провода» при заключении договора на предоставление «прямых проводов» и другие дополнительные услуги;
– неправомерность включения авансового платежа за услуги телефонной связи в выставляемый абонентам счет.

Большинство обвинений признано судебными инстанциями необоснованными или стороны в ходе разбирательств устранили существовавшие разногласия. Судебные действия по нескольким делам продолжаются.

Таким образом, судебная практика является подтверждением того, что «СЗТ» действует строго в правовом поле нашей страны, соблюдая, в частности, законодательство, регулирующее деятельность естественных монополий.

Обслуживание абонентов

Современные тенденции, определяющие развитие телекоммуникационного рынка, в частности, усиливающаяся конкуренция со стороны альтернативных операторов и операторов мобильной связи, повышение требований к услугам связи со стороны абонентов, постоянное расширение спектра доступных технологий, требуют от нашей Компании наличия эффективной системы организации продаж и обслуживания клиентов.

Одним из основополагающих внутренних документов в этой сфере деятельности является принятая Советом директоров в 2008 году «Программа трансформации ОАО «СЗТ» в области продаж и обслуживания» на период до 2012 года. Эта программа содержит набор политик, инициатив и конкретных мероприятий, которые разрабатываются с целью создания более эффективной системы организации продаж и обслуживания клиентов на базе существующей. В их числе:
– выделение приоритетных сегментов и разработка продуктов для неохваченных сегментов;
– реструктуризация собственной сбытовой сети;
– диверсификация каналов сбыта и обслуживания;
– формирование единого центра обслуживания клиентов и продаж услуг;
– внедрение инструментария управления обслуживанием и автоматизации бизнес-процессов и др.

Главным результатом реализации этой Программы станет повышение уровня обслуживания клиентов и ориентации на запросы клиента, индивидуальный подход к определенным сегментам клиентской базы, а значит – повышение уровня удовлетворенности и лояльности потребителей услуг Компании.

Для того чтобы соответствовать изменяющимся рыночным условиям и растущим требованиям клиентов, мы постоянно работаем над повышением уровня сервиса и комфорта при пользовании услугами, уделяя большое внимание развитию каналов обслуживания абонентов.

В нашей Компании действуют собственные пункты продаж и обслуживания – традиционные подразделения по работе с клиентами, где можно купить услугу, заключить или переоформить договор, получить консультацию, воспользоваться минимальным набором услуг связи (отправить телеграмму, факсимильное сообщение, совершить внутризоновый или междугородный звонок, получить доступ в Интернет), а также оплатить услуги.

В конце 2007 года разработана Программа оптимизации сбытовой сети на 2008–2010 годы, сделаны первые шаги по направлению к созданию унифицированной и эффективной собственной розничной сети, ориентированной, в первую очередь, на продажи широкого спектра телекоммуникационных продуктов и услуг различным сегментам клиентов.

Первые точки продаж и обслуживания нового современного уровня, оснащенные необходимыми бизнес-приложениями, с полным спектром услуг и соответствующей подготовкой персонала, открыты в Санкт-Петербурге в сентябре и ноябре 2008 года.

Одним из наиболее ярких и значимых для нашей Компании и клиентов событием в области развития сбытовой сети стало открытие первого регионального центра обслуживания клиентов формата «Флагман». «Флагманами» мы называем центральные региональные пункты продаж и обслуживания клиентов, цель которых – продвижение телекоммуникационных продуктов и услуг за счет организации полного цикла продаж и обслуживания клиентов с максимальным комфортом, с использованием демонстрационных зон и активной рекламы. Во «Флагмане» работа построена по принципу «одного окна». Обратившись к любому из специалистов, клиент получит весь необходимый комплекс услуг – от консультирования и демонстрации услуг до заключения договора и его оплаты. К стандартам обслуживания клиентов и уровню компетентности нашего персонала здесь предъявляются самые высокие требования. Во «Флагмане» предусмотрены отдельные залы для частных и корпоративных клиентов, в которых оборудованы зоны для демонстрации телекоммуникационных услуг, комфортабельные комнаты для переговоров и Интернет-зоны, где скоростной доступ в Интернет обеспечен для посетителей в любое время суток.

Представительства нашей Компании нового образца постепенно будут открыты во всех областных и республиканских центрах СЗФО. Первый «Флагман» был открыт 5 декабря 2008 года в Калининграде, следующий распахнет свои двери для клиентов в столице республики Коми Сыктывкаре в 2009 году.

ОЛЕГ ПОПОВ,
КОММЕРЧЕСКИЙ ДИРЕКТОР ОАО «СЗТ»,
НА ОТКРЫТИИ ПЕРВОГО «ФЛАГМАНА»:

«Флагман» – это своеобразный символ нового времени, времени новых технологий и суперсовременных услуг, интеллекта и инноваций. Однако и теперь главная роль отводится Человеку. С одной стороны – Клиенту, который хочет и имеет полное право в достойной обстановке получить полный спектр услуг; а с другой стороны – Профессионалу, доброжелательному и коммуникабельному, технически и юридически грамотному. Я надеюсь, что наш универсальный «Флагман» будет полностью соответствовать и ожиданиям клиентов, и требованиям завтрашнего дня».

В дальнейшем «Северо-Западном Телеком» будет приводить к единообразию, выстраивая по определенным критериям несколько видов собственных «торговых точек» в регионах. В планах также создание передвижных офисов-автомобилей, которые смогут выезжать в отдаленные населенные пункты, где нет представительств нашей Компании или агентской сети, а также к новоселам, например, при заселении нового дома. Таким образом, в перспективе – создание унифицированной сбытовой сети, которая будет узнаваемой и современной за счет единых дизайнерских решений и экономически эффективной за счет оптимизированных бизнес–процессов.

ТАТЬЯНА НИКОЛАЕВА,
НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ОАО «СЗТ»:

«Мы развиваем каналы продаж и обслуживания, стараясь охватить все категории клиентов. В том числе внедряем интерактивные, «бесконтактные» каналы, что удобно как для прогрессивного молодежного слоя наших потребителей, так и для людей с ограниченными возможностями. Кроме того, наши новые точки оборудуются пандусами и лифтами для инвалидов».

В отчетный период продолжалось активное развитие партнерской сети приема платежей и продажи услуг – через Почту России, Сбербанк РФ, банкоматы, альтернативные платежные системы и дилерские каналы продаж. Начали формироваться новые каналы обслуживания – через Центр обслуживания вызовов (ЦОВ) и сеть Интернет.

По итогам 2007 года около 85% услуг «СЗТ» продавалось через собственную сбытовую сеть, оставшиеся 15% – через дополнительные каналы. Согласно структурированным данным за 4 квартал 2008 года через альтернативные каналы наша компания продавала уже порядка 10 % традиционных услуг и более 30 % услуг ШПД. При этом, самым прогрессивно развивающимся каналом продаж, через который к концу 2008 года было заключено порядка 25 % договоров на услугу «Авангард», стал Центр обслуживания вызовов (ЦОВ). Главным образом, это договоры, заключенные клиентами с использованием дополнительного сервиса «Под ключ», который разработан для удобства подключения и экономии времени клиентов, а также для повышения привлекательности услуг ШПД. Чтобы подключить услуги «Авангард» и «Авангард ТВ» клиенту достаточно оставить заявку по телефону сервисной поддержки ЦОВа. Первыми смогли воспользоваться данным сервисом абоненты Санкт-Петербурга. За время тестирования этого сервиса на базе Петербургского филиала его востребованность стала очевидной – более 60% подключившихся абонентов «Авангард» в этот период воспользовались сервисом «Под ключ». В течение 2008 года этот сервис стал предоставляться во всех филиалах Компании, кроме Архангельского и Псковского, запуск данного сервиса в которых запланирован в начале 2009 года.

Что касается приема платежей, то «СЗТ» целенаправленно переводит их на альтернативные каналы – агентские точки приема платежей, терминальные устройства и банкоматы. Это делается для того, чтобы расширить сеть приема платежей, сделать ее более доступной для абонентов, а усилия специалистов Компании направить на более активное взаимодействие с клиентами в выборе ими продуктов или услуг и консультировании по вопросам новых сервисов на базе современных технологий.

В период 2007–2008 годов «Северо-Западным Телекомом» были заключены договоры со следующими крупнейшими банками и платежными системами:
– ЗАО «e-port» (Система «e-port»);
– ООО КБ «ПЛАТИНА» (Система «Киберплат»);
– ОАО «ПСКБ»;
– Северо-Западный банк Сбербанка РФ (прием платежей через терминалы);
– ОАО АКБ «Связь-банк».

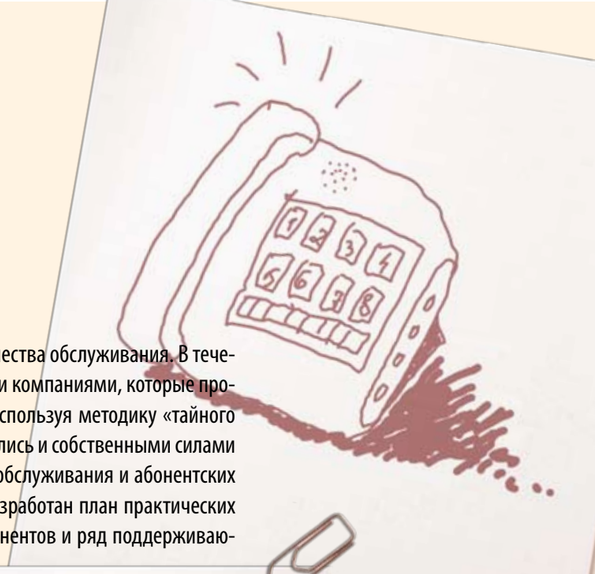
Результаты данной работы очевидны. Если еще в начале 2007 года наша Компания принимала порядка 50% платежей за услуги связи через свои пункты продажи и обслуживания (ППиО) и столько же через агентские сети, то уже в конце 2008 года это соотношение изменилось. Через собственную сбытовую сеть «СЗТ» принимает порядка 25% платежей, через агентов – 75% платежей от массовых клиентов. И если в конце 2007 года оплатить услуги «СЗТ» можно было в 3 000 точек, то к 2009 году эта цифра превысила 10 000.

В перспективе мы продолжим развитие сети приема платежей от массовых клиентов, стараясь, с одной стороны, удешевить каналы, с другой – повысить качество их работы: сократить срок прохождения платежа, максимально приблизить точки приема платежей к клиенту.

Следующее направление работы – интернет-банкинг и системы так называемых электронных кошельков: Яндекс-деньги, РБК-money и т.д. Таким образом, мы сможем на 90–95% удовлетворить потребности наших клиентов в современных способах оплаты услуг связи.

СТРУКТУРА СЕТИ ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ ОАО «СЗТ» НА КОНЕЦ 2007 И КОНЕЦ 2008 ГОДА, %

Контроль качества обслуживания



В нашей Компании постоянно ведется работа по контролю качества обслуживания. В течение 2008 года «СЗТ» активно работал со специализированными компаниями, которые проводили исследование удовлетворенности наших клиентов, используя методику «тайного покупателя». Аналогичные исследования в 2008 году проводились и собственными силами – путем телефонного опроса сотрудников пунктов продаж и обслуживания и абонентских отделов филиалов. По результатам этих мероприятий был разработан план практических действий по активизации служб продаж и обслуживания абонентов и ряд поддерживающих его положений.

Проведенный в 2008 году мониторинг качества обслуживания в рамках оказания услуги ШПД показал:
– предоставление доступа к услуге не превышает 3 дня (за исключением сервиса «Под ключ», т.к. визит агента происходит в день, согласованный с абонентом);
– среднее время закрытия заявок без учета времени устранения линейно-кабельных повреждений и выезда специалистов составляет 4–5 часов (контрольный показатель – 12 часов);
– более 70% обращений абонентов удовлетворяются на первом уровне информационно–технической поддержки.

В наших планах – дальнейшее совершенствование работы по контролю качества обслуживания. В частности, в начале 2009 года планируется ввести в действие Положение о порядке проведения контрольных закупок по услугам связи, оказываемым в ОАО «СЗТ». Таким образом, мы сможем контролировать качество обслуживания клиентов, оценивать уровень знаний и профессиональных навыков специалистов, работающих с клиентами в пунктах продаж и обслуживания и в центрах обслуживания вызовов (при оказании справочно-информационных услуг и сервисной поддержки).

Работа с претензиями

Работа с претензиями в «Северо-Западном Телекоме» ведется на регулярной основе. В 2008 году в департаменте сервисной поддержки был создан отдел организации претензионной работы. В каждом региональном филиале нашей Компании также существует соответствующее подразделение. В этом же году были официально введены единые принципы и процедуры рассмотрения обращений, их учет и отчетность. В соответствии с ними в «СЗТ» рассматриваются как устные, так и письменные обращения, поступающие по всем каналам: центр обслуживания вызовов, почта, электронная почта, официальные сайты, телеграф, факсимильная связь, пункты продаж и обслуживания, СМИ.

**ЛАРИСА БЕРЕЗИНА,
НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ ОАО «СЗТ»:**

«В нашей Компании не допускается оставлять вопрос клиента без ответа. Ответы на обращения направляются тем же способом, каким было получено обращение, или способом, указанным пользователем как наиболее удобным. Вопросы считаются разрешенными, когда восстановлены нарушенные права заявителя, удовлетворена его законная просьба, установлены и устранены причины, вызвавшие обращение, либо правомерно и обоснованно отказано в удовлетворении просьбы. Для письменных обращений установлен 45-дневный срок рассмотрения. В случае, если для рассмотрения обращения требуется дополнительная проверка или запрос данных в структурных подразделениях другого оператора связи, срок рассмотрения обращения может быть продлен до 60 календарных дней».

В ноябре 2008 года во всех филиалах нашей Компании был введен новый канал обслуживания, предоставляющий пользователю возможность направить претензию с официального сайта «СЗТ». При этом срок рассмотрения обращений, поступивших через сайт, сокращен в два раза – с двух месяца до одного. Создание такой возможности – добровольная инициатива нашей Компании, сверх обязательств оператора, прописанных в нормативно-правовой базе. Этот канал обратной связи повысит качество сервисной поддержки клиентов и будет способствовать открытости, доступности и клиентоориентированности нашей Компании. Особенно это актуально в период бурного роста числа интернет-пользователей «СЗТ».

Для анализа претензий в нашей Компании разработана система отчетности, которая позволяет проанализировать характер претензий, причины их возникновения, узнать о принятых мерах по недопущению аналогичных ситуаций и т.д.

КОЛИЧЕСТВО ПИСЬМЕННЫХ ПРЕТЕНЗИЙ ПО ОАО «СЗТ» ОТ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Претензии	2007	2008
Всего:	61 347	48 256
В том числе:		
К качеству услуг телефонной связи	13 602	8 802
К качеству услуг доступа в Интернет	7 735	11 626
К качеству услуг проводного вещания	138	1099
К качеству других услуг	1670	965
По расчетам	19 473	18 788
К качеству обслуживания	1 299	2 009
По договорным обязательствам	6 299	4 018
По другим причинам	11 131*	1 450

*Большое количество претензий вне классификации связано с отсутствием централизованного учета претензий.

Как показывает анализ, чаще всего в «СЗТ» поступают претензии к качеству связи. Основные причины претензий связаны с техническими проблемами на сети связи. Большей частью, это проблемы таких районов, где, к сожалению, состояние сооружений связи уже требует их замены, модернизации. Заметный рост числа претензий к качеству услуг доступа в Интернет объясняется многократным ростом абонентской базы интернет-клиентов Компании.
Количество претензий, дошедших до судебного разбирательства за 2007–2008 гг. согласно статистике составляет очень незначительную долю от общего числа поступивших обращений: в филиалах, которые ведут такую статистику, от 0 до тысячных долей процента.

В дальнейших планах нашей Компании – продолжать оптимизировать процесс приема претензий и повышать качество подготовки ответов, в том числе создать Банк ответов и Банк решений с удобным универсальным и гибким интерфейсом.

БЛАГОДАРНОСТЬ КЛИЕНТА, ПОСТУПИВШАЯ ЧЕРЕЗ ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ КОМПАНИИ

Отчет с сайта www.avangard-tv.ru – для Техподдержка Авангард ТВ sup-atv@avangard-dsl.ru
>Авангард ТВ – Санкт-Петербург>Вопросы и Ответы>Об услуге

Дата	2009-02-02 21:33:00.000	с IP	78.37.143.116
От	Александр Федоров	e–mail	******@yandex.ru
к. Телефон абн.	XXX-XX-XX	Адрес	–

Добавлена страница: “Уважаемые Инженеры!!! Хочу выразить вам огромную благодарность за такой отменный сервис... Вы решили практически нерешаемую проблему!!! В Ольгино канал оставляет желать лучшего, но Вы смогли поднять необходимые 9 Мбит/сек!!! Почти месяц Вы со мной возились... В итоге услуга работает на 100%, а также 4 - мегабитный Интернет!!! ОГРОМНОЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОЕ СПАСИБО!!!

PS: Нигде нет такого сервиса, как у вас!!!”

Поддержание лояльности

Среди традиционных инструментов повышения лояльности абонентов, которые использует наша Компания, можно назвать акции и бонусы клиентам, ответственно и регулярно оплачивающим услуги связи, то есть тем, кто никогда не был должен «СЗТ» или имеет наибольшую сумму на своем расчетном счете. Практически в каждом региональном филиале доброй традицией стало поздравление «юбилейных» абонентов услуги ШПД.

ПАВЕЛ БАСОВ,
ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА СТРАТЕГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И МАРКЕТИНГА ОАО «СЗТ»:

«В 2009 году для всех филиалов планируется разработать программы лояльности к корпоративным и массовым клиентам на основе единых корпоративных принципов, по единым взаимоувязанным срокам и т.д. Мы продолжим, учитывая сегментацию клиентской базы, разрабатывать и предлагать рынку новые продукты и предложения, внедрять стандарты обслуживания и критерии качества для каждого сегмента. В будущем «СЗТ» ждет еще более глубокая персонализация в работе с клиентами. И если в сегменте корпоративных клиентов персонализация уже достаточно высока, то для массовых клиентов это время еще впереди».

100-ТЫСЯЧНЫЙ АБОНЕНТ «АВАНГАРДА» В СЕВЕРНОЙ СТОЛИЦЕ

21 июня 2007 года, в преддверии торжественного празднования 125-летия телефонной связи в Санкт-Петербурге, в Петербургском филиале ОАО «Северо-Западный Телеком» поздравили 100-тысячного абонента, подключившего услугу «Авангард». Им стал инспектор ГИБДД Денис Артюхов, которому подарили ноутбук и предоставили возможность бесплатно пользоваться услугой «Авангард» в течение года.

30-ТЫСЯЧНЫЙ АБОНЕНТ УСЛУГИ «АВАНГАРД» В АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

10 сентября 2008 года в Архангельском филиале ОАО «СЗТ» прошло уже ставшее традицией поздравление юбилейного, теперь 30 000-го абонента широкополосного доступа к сети Интернет под торговой маркой «Авангард» на территории Архангельской области. Жительнице города Новодвинска Надежде Юрьевне Корельской вручили в подарок современную web-камеру и корпоративные сувениры. По словам Надежды Юрьевны, к «Авангарду» она решила подключиться потому, что «дочери, поступившей в этом году в институт, нужно много дополнительной информации, которую можно найти только в Интернете».

600-ТЫСЯЧНЫЙ АБОНЕНТ ШИРОКОПОЛОСНОГО ДОСТУПА ОАО «СЗТ»

25 декабря 2008 года в недавно открывшемся главном региональном представительстве по работе с клиентами Калининградского филиала ОАО «СЗТ» категории «Флагман» состоялось торжественное награждение 600-тысячного абонента услуги широкополосного доступа в сеть Интернет. Юбилейным абонентом стал пользователь услуги «Авангард», житель Калининграда Максим Харитонов, который в этот день решил подключить услугу доступа в Интернет и принять участие в акции «Авангард+ПК». В подарок 600-тысячному абоненту вручили мини-ноутбук, который он хотел приобрести в рамках акции в рассрочку. В дополнение к основному подарку Максиму выпал шанс отпраздновать свое счастливое подключение к Интернету поездкой по предновогоднему Калининграду на белом лимузине.

В ноябре отправить отчет на конкурс социальных отчетов.

Информационная безопасность

«Северо-Западный Телеком» осознает важность обеспечения информационной безопасности и сохранения данных своих абонентов. Основным документом нашей Компании в данной области является Стратегия обеспечения безопасности, которая представляет собой официально принятую систему взглядов на проблему информационной безопасности и пути ее решения. Выполнение требований законодательства по защите конфиденциальной информации об абонентах, осуществляемых ими соединениях и платежах, защите их персональных данных, имеющихся в информационных системах нашей Компании – одно из важнейших требований Стратегии. В «СЗТ» создана защищенная корпоративная информационно-вычислительная сеть, и в этой среде, надежно изолированной от сети Интернет, функционируют практически все бизнес-процессы, включая информационно-биллинговые системы.

В 2008 году, в соответствии с ч. 1 ст. 22 Федерального закона «О персональных данных», «СЗТ» уведомил Управление Россвязьохранкультуры об обработке персональных данных и был включен в реестр операторов, осуществляющих обработку персональных данных (информация о регистрации размещена на сайте Россвязьохранкультуры: http://pd.rsoc.ru/). В нашей Компании была проведена инвентаризация всех информационных систем, где обрабатываются персональные данные, начаты процедуры классификации и аттестации информационных систем персональных данных. При проектировании новых или модернизации существующих информационных систем, обрабатывающих персональные данные, в технические задания обязательно включаются требования по защите персональных данных.

Основную долю всех правонарушений в отношении «Северо-Западного Телекома» составляют компьютерные преступления. Каждый год возбуждается порядка 150 уголовных дел по кибертерроризму. Объем правонарушений в этой области не снижается, что обусловлено интенсивным развитием технологий доступа к сети Интернет. Начиная с 2006 года, рост абонентской базы широкополосного доступа «СЗТ» к сети Интернет сопровождается опережающим ростом объема вредоносного трафика в нашей сети: спама, вирусов, DOS-атак, попыток взлома отдельных серверов, WEB-порталов, Интернет-магазинов. Для борьбы с подобными правонарушениями мы сотрудничаем с правоохранительными органами и обращаемся к ним, когда необходимо применять радикальные меры в отношении нарушителей.

СЕРГЕЙ НОВГОРОДСКИЙ,
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА ПО БЕЗОПАСНОСТИ ОАО «СЗТ»:

«Не секрет, что большинство пользователей Интернета не обладают достаточными знаниями для того, чтобы самостоятельно обезопасить свой компьютер от сетевых угроз, защититься от несанкционированного доступа. Еще сложнее пользователям определить, что их персональный компьютер является источником вредоносного трафика. С ростом количества абонентов ШПД увеличилось и количество жалоб на наших абонентов, которые распространяют вирусы и спам. «Северо-Западный Телеком», как и многие крупные интернет-провайдеры, взял на себя добровольные обязательства по обеспечению информационной безопасности своих абонентов».

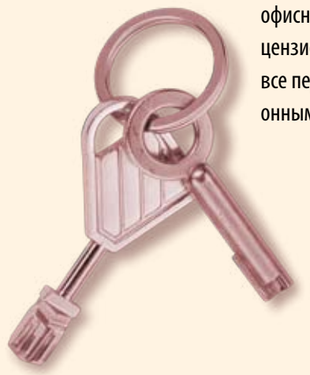
Периодически мы организовываем специализированные семинары и мероприятия по безопасной работе в сети Интернет для студентов и школьников, посетителей телекоммуникационных выставок, публикуем разъяснительные статьи в СМИ.

С 2007 года в нашей Компании совместно со специалистами компании «Энвижн Групп» проводились работы по развитию системы сетевой безопасности, которая предоставляет клиентам возможность раннего обнаружения вредоносного трафика. Ее уникальность заключается в том, что она применяет автоматический режим блокировки и разблокировки абонентов на основе данных, полученных от сенсоров, анализирующих трафик на предмет наличия признаков вредоносной активности. Если система обнаруживает, что пользователь может нанести вред другим участникам Интернет-сообщества, ему предлагается сначала принять меры по безопасности и только после этого продолжить работу в сети. На установку оборудования и программного обеспечения этой системы наша Компания затратила 59 млн. рублей.

В 2007 году на продуктовом сайте услуги «Авангард» – www.avangard-dsl.ru – был создан раздел «Ваша безопасность», где в открытом доступе приведены рекомендации по безопасной работе в Интернете. Целью раздела является информирование и обучение абонента ШПД борьбе с вредоносным контентом. На сайте также размещены бесплатные антивирусные средства, которыми можно воспользоваться, есть ссылки на платные ресурсы, которые можно купить и активировать. Ссылки на раздел «Ваша безопасность» размещены на всех продуктовых и официальном сайтах Компании.

Проблема обеспечения безопасности в сети Интернет выходит за рамки отдельно взятого провайдера. Мы рассчитываем на помощь законодателей, разработчиков и поставщиков доступных абонентам систем информационной безопасности, образовательных и других организаций и предприятий.

Немаловажную роль в обеспечении информационной безопасности на любом уровне играет использование лицензионного программного обеспечения (ПО) и его регулярное обновление. Во всех направлениях своей деятельности – от процессов оказания услуг до текущей офисной работы – наша Компания использует только лицензионное ПО. Так, в рамках лицензионного соглашения с корпорацией «Майкрософт», заключенного в конце 2006 года, все персональные компьютеры «СЗТ» (несколько тысяч) обеспечены новейшими лицензионными версиями программных продуктов Microsoft.



АНДРЕЙ ЯКОВКИН, ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА, ДИРЕКТОР ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ ОАО «СЗТ»:

«При реализации корпоративных проектов «Северо-Западный Телеком» всегда придерживался принципа «лицензионной чистоты» используемых программных продуктов. Это является показателем открытой, честной и добросовестной политики нашей Компании в области информационных технологий и информационной безопасности. Кроме того, Соглашение о лицензировании программного обеспечения Microsoft позволяет оптимизировать расходы при организации новых рабочих мест и повысить надежность ИТ-инфраструктуры».

Важной задачей в «СЗТ» считают защиту систем управлениями сетями связи. В соответствии с приказом Минкомсвязи об усилении требований по защите узлов связи в «СЗТ» детализированы требования и процедуры предоставления прав доступа к системам управления, а также правила организации удаленного доступа. Мы обеспечиваем все требуемые меры, чтобы наши системы безупречно функционировали в любых ситуациях, без сбоев, аварий и нарушений, а пользователи наших услуг были уверены в доступности связи в любое время.

Секрет № 4: *Единомышленники*

«Северо-Западный Телеком» – это не только десятки тысяч километров волоконно-оптических линий связи, не только сотни тысяч xDSL-портов, это работники, которые являются самым ценным активом нашей Компании. Понимая это, «СЗТ» прилагает значительные усилия для того, чтобы принципы кадровой политики были целесообразными и понятными для всех работников, а развитие персонала – устойчивым и системным. Главный «секрет» управления персоналом в «Северо-Западном Телекоме» заключается в том, что наша Компания стремится создать благоприятные условия для того, чтобы наши работники смогли развить свои способности, раскрыть потенциал и в итоге достичь высоких результатов в работе и определенного уровня благосостояния, принести пользу обществу.

Исходя из этого, сформулирована цель кадровой политики нашей Компании – создание высокопрофессионального, мотивированного на достижение высоких производственных результатов коллектива работников с прогрессивными взглядами и современными подходами к решению задач, стоящих перед «Северо-Западным Телекомом».

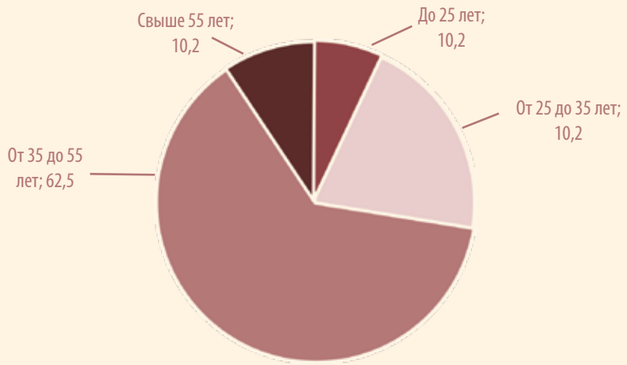
Для реализации корпоративных инициатив в этой области в «СЗТ» принят целый ряд документов, основополагающим из которых является Концепция управления персоналом. Основные задачи управления персоналом:
– способствовать повышению управляемости и эффективности деятельности Компании;
– формировать у Компании имидж «предпочтительного работодателя»;
– способствовать построению клиентоориентированной Компании.

Организационная структура и численность персонала

На 31.12.2008 года численность списочного состава «Северо-Западного Телекома» составила 23 236 человек, из них женщин 49,6 %, мужчин – 50,4 %. Средний возраст наших сотрудников – 41 год, возрастной состав работников стабильный. Средний возраст руководителей Компании - 48 лет, 25 % руководства – женщины.

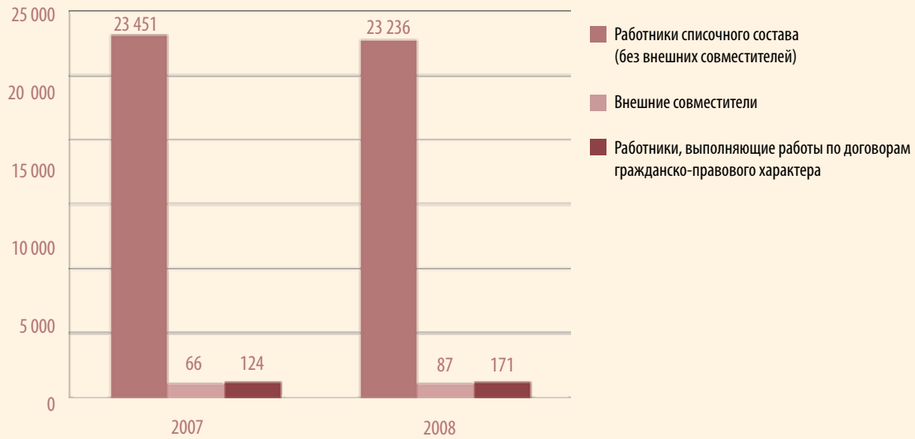
В 2008 году уровень текучести кадров в нашей Компании составил 11,3%, что на 4% меньше, чем в 2007 году.

ВОЗРАСТНОЙ СОСТАВ ПЕРСОНАЛА ОАО «СЗТ», 2008 год, %



В разбивке по категориям персонала почти половина численности приходится на рабочих – 43,2 %.

ТИП ЗАНЯТОСТИ РАБОТНИКОВ ОАО «СЗТ», ЧЕЛ.



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛА ОАО «СЗТ» ПО ОБРАЗОВАНИЮ РАБОТНИКОВ СПИСОЧНОГО СОСТАВА, ЧЕЛ.

В 2007–2008 годах в «СЗТ» шли процессы реорганизации и оптимизации численности, наиболее активная фаза которых пришлась на 2005–2006 годы. Начавшаяся в 2005 году структурная реорганизация в нашей Компании была продиктована объективной необходимостью, обусловленной изменениями в отрасли и бизнесе, внедрением новых технологий, под влиянием которых изменились количественные пропорции в распределении труда, требования к квалификации работников.

Следствием реализуемой стратегии структурной реорганизации в «СЗТ» стала оптимизация численности работников. По итогам 2007 года средняя численность персонала уменьшилась на 5,7%, а по итогам 2008 года – на 9,7%. При этом процессы реорганизации велись по согласованию с профсоюзом и с четким соблюдением всех требований законодательства – наша Компания осуществляла дополнительные выплаты сокращаемому персоналу (выходное пособие, выплата среднемесячного заработка на период трудоустройства сокращенным работникам, выплата по соглашению сторон). Кроме того, во взаимодействии с государственными службами занятости был налажен процесс обучения высвобождаемых сотрудников новым профессиям, а для поиска работы сотрудникам предоставлялся один оплачиваемый день в неделю. В случае, когда под сокращение в результате оптимизации структуры попадали работники предпенсионного возраста, выработавшие необходимый для назначения пенсии трудовой стаж работы в ОАО «СЗТ», наша Компания предлагала им возможность воспользоваться досрочным уходом на пенсию с предоставлением дополнительного пенсионного обеспечения. При этом весь фонд оплаты труда сокращаемых сотрудников не собирался в централизованный фонд, а оставался для перераспределения в фонд оплаты труда оставшимся работникам.

Переход от электро-механических станций к цифровым АТС значительно снизил объем необходимых затрат на единицу труда – для обслуживания декадно-шаговой АТС на 10 тыс. номеров в среднем требовалось 16 человек, координатной – 10. Для обслуживания цифровой станции необходимо 2 человека.

Привлечение и адаптация персонала

В начале 2008 года, продолжая унификацию всех процессов управления персоналом, наша Компания сконцентрировалась на работе с кандидатами и новыми работниками. Были разработаны и утверждены Положения по подбору, отбору и найму персонала в ОАО «СЗТ», четко определена последовательность всех этапов отбора для разных категорий работников, внедрен единый комплекс психологического тестирования «P-Profile».

ИРИНА ТАМБОВСКАЯ,
ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА
УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ОАО «СЗТ»:

«При отборе персонала при прочих равных условиях мы отдаем предпочтение внутренним кандидатам – своим сотрудникам, так как именно они обладают знанием специфики отрасли, рынка, бизнеса Компании, пониманием процессов, происходящих внутри «СЗТ». Все это способствует сокращению адаптационного периода, минимизирует риски, связанные с внешним подбором. Кроме того, возможности карьерного роста внутри нашей Компании – баланс интересов «СЗТ» и потребность самореализации работников – обеспечивают необходимую лояльность ключевых сотрудников».

Для продвижения открывшейся вакансии в корпоративной информационной системе (на внутрикорпоративном портале «Актуальные темы», доске объявлений и других доступных средствах) размещается объявление о вакансии.

В том случае, если подходящие внутренние кандидаты не найдены, мы обращаемся к внешнему поиску. «Северо-Западный Телеком» взаимодействует с биржами трудами, центрами занятости, кадровыми агентствами, участвует в выставках, конференциях, ярмарках вакансий, активно взаимодействует с вузами и ссузами. В 2008 году нашей Компанией был создан сервис для приема и обработки анкет (База резюме кандидатов), размещенный на корпоративном сайте www.nwtelecom.ru. Теперь каждый кандидат может заполнить анкету по интересующей его вакансии непосредственно на сайте нашей Компании. При этом даже если он не был отобран для открытой вакансии, его резюме будет храниться в базе кандидатов длительное время.

Для подбора квалифицированных кадров наша Компания активно работает с профильными высшими и средними специальными учебными заведениями на всей территории СЗФО. Студенты принимаются на практику в «Северо-Западный Телеком», для них проводятся дни открытых дверей, сотрудники «Северо-Западного Телекома» присутствуют на защите дипломов выпускников. Ежегодно около тысячи студентов СПбГУТ им. профессора М.А. Бонч-Бруевича проходит практику в Компании.

В 2008 году мы работали над созданием и продвижением имиджа «предпочтительного работодателя»: был разработан единый буклет «Информация для соискателей», промо-стенд «Присоединяйся к команде СЗТ!», единый формат объявления о вакансиях в СМИ. На территории Санкт-Петербурга и Ленинградской области была проведена акция «Присоединяйся к команде СЗТ!» – в каждом пункте продаж и обслуживания размещены ящики для анкет потенциальных кандидатов, анкеты, информация о Компании и вакантных должностях.

ТАТЬЯНА ПЕТРОВА И МАРИЯ ВАСИЛЬЕВА, СТУДЕНТКИ ФАКУЛЬТЕТА ИНФОРМАТИКИ ПСКОВСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО ИНСТИТУТА:

«В тот день, когда мы с подружкой пришли проходить преддипломную практику в Псковском филиале ОАО «СЗТ», мы были очень рады теплому приему в дружный коллектив IТшников. Нам все было очень интересно: как сконструированы локальная вычислительная сеть, как устроены периферийные устройства и современная оргтехника. Мы с радостью приводили в порядок вышедшую из строя технику, а наши непосредственные руководители следили за правильностью выполняемых нами действий. Мы очень благодарны «СЗТ» и нашим руководителям за предоставленный шанс пройти практику именно здесь».

Для вновь принятых сотрудников в «Северо-Западном Телекоме» проводится организационная, социально-психологическая и профессиональная адаптация. Реализуется целый комплекс мероприятий, начиная от базового инструктажа в первый рабочий день до проведения тренинга «Добро пожаловать в «СЗТ»» с участием руководства Компании.

Тренинг состоит из двух частей. Первая – презентационная, на которой новичков знакомят со структурой Компании, с историей ее развития и становления, с политикой управления персоналом, корпоративной культурой и многим другим. Вторая часть – деловая игра, которая помогает новым сотрудникам поближе познакомиться, а также почувствовать все преимущества работы в команде.

Адаптация в «СЗТ» подразумевает также экскурсии по объектам (помещения АТС, центры обслуживания вызовов и т.д), информирование коллектива о новых коллегах.

АРТЕМ ЗАБОЛОТСКИЙ, ВЕДУЩИЙ ЭКОНОМИСТ ОТДЕЛА КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ ОАО «СЗТ»:

«Занимаясь решением конкретных вопросов на новом рабочем месте, со временем, конечно же, получаешь всю необходимую информацию о Компании. Но для этого требуется много дней или недель, в течение которых чувствуешь себя не совсем комфортно. Поэтому проведение специального мероприятия было очень полезно для быстрого «вхождения» в коллектив и создания рабочей атмосферы. До прихода в «СЗТ» я работал в нескольких крупных компаниях, но ничего подобного там не проводилось. И я был очень приятно удивлен, что руководство «СЗТ» уделило внимание и время «новичкам». В течение всего нескольких часов я узнал основных руководителей, познакомился с интересными моментами общественной жизни, пообщался с другими новыми сотрудниками нашей Компании».

Развитие и обучение персонала

Свою систему обучения персонала «Северо-Западный Телеком» строит, основываясь на стратегических потребностях бизнеса, бизнес-планах и должностных требованиях. Ежегодно в Компании утверждаются приоритетные направления обучения на текущий период. При этом прилагаются все усилия, чтобы процесс обучения носил непрерывный характер.

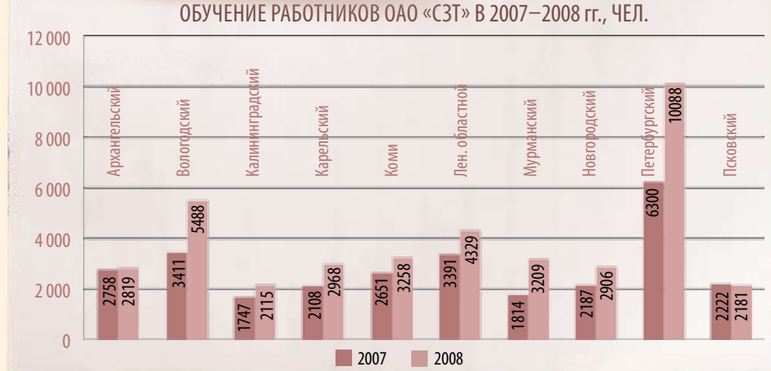
Обучение является катализатором развития и источником интеллектуальных ресурсов, создающих устойчивое конкурентное преимущество «Северо-Западного Телекома».

Мы осознаем, что развитие бизнеса – это не столько решение проблем, сколько использование возможностей: максимальное «включение» персонала в процесс инновационных изменений, решение общих задач. Недаром особой популярностью среди сотрудников, не имеющих базового технического образования, пользуется курс «Сети связи и новые телекоммуникационные услуги», иначе говоря, «Связь для несвязистов». Он разработан совместно с учебным центром НОУ «Санкт-Петербургский центр электросвязи». Цель курса – получение базовых знаний по принципам построения и функционирования различных типов сетей связи и их возможностей по спектру предоставляемых услуг.

Принимая во внимание возрастающую роль информационных технологий, а также специфику отрасли, в которой работает наша Компания, в 2008 году в «СЗТ» уделялось особое внимание и обучению ИТ-специалистов. Было проведено обучение по информационным технологиям, подтвержденное сертификатом (БД ORACLE, Microsoft) для более чем 100 сотрудников Блока информационных технологий.

ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКАМИ ОАО «СЗТ» В 2007–2008 гг., ЧЕЛ.

ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ ОАО «СЗТ» В 2007–2008 гг., ЧЕЛ.



Одно из важных направлений обучения персонала – реализация программы по развитию кадрового резерва – группы перспективных руководителей:
– мотивированных на карьерный и профессиональный рост,
– отвечающих установленным требованиям,
– достигших положительных результатов в производственной деятельности,
– обладающих высоким потенциалом развития,
– прошедших отбор и специальную управленческую подготовку.
Частью мероприятий по развитию резерва являются проекты «Перспектива» и «Корпоративный лидер».

В рамках проекта «Корпоративный лидер» ведется подготовка руководителей высшего звена (высшего менеджмента Компании).

Основными целями «Перспективы» являются оценка потенциала руководителей среднего звена в региональных филиалах ОАО «СЗТ», обеспечение преемственности управления и повышение эффективности кроссфункционального взаимодействия в рамках филиала. В программе занятий «Перспективы»: психологическое тестирование, решение индивидуальных кейсовых заданий, семинар-тренинг «Принципы управленческого лидерства», «Практикум управленческого лидерства», решение прикладных задач, защита проектов, презентация итогов руководителям филиала.

С 2007 года в ОАО «СЗТ» осуществляется целевая подготовка специалистов коммерческого блока, поскольку в последние годы наша Компания уделяет значительно больше внимания повышению эффективности своей деятельности, а главное – принципам клиентоориентированности.

Основные акценты в обучении наших коммерсантов направлены на формирование навыков организации эффективного взаимодействия с клиентом: ведение сложных переговоров, работу с VIP-клиентами, «телефонные продажи». Помимо этого, в ходе обучения сотрудники коммерческого блока приобретают знания по вопросам организации и проведения исследований рынка, маркетинговых кампаний, бренд-менеджмента.

Для проведения внутренних тренингов в нашей Компании активно используется технология видеоконференцсвязи. В связи с географической распределенностью филиалов использование такого современного инструмента позволяет значительно расширить аудиторию слушателей и разумно использовать средства на обучение.

На 2009 год в «Северо-Западном Телекоме» в качестве приоритетных направлений обучения работников определены:
– обучение новой технике и технологиям;
– обучение в рамках программы трансформации в области продаж и обслуживания;
– обучение кадрового резерва;
– кроссфункциональные тренинги.

Оплата труда и премирование работников

«Северо-Западный Телеком» стремится создать эффективную систему общего вознаграждения труда работников, целью которой является привлечение, удержание и мотивирование специалистов, чьи квалификация и результативность обеспечат успешное выполнение миссии и достижение бизнес-целей Компании.

Условия оплаты труда в «СЗТ» регулируются рядом документов: Коллективным договором ОАО «СЗТ», типовым Положением об оплате работников филиалов и Положением об оплате труда работников генеральной дирекции ОАО «СЗТ».

СТРУКТУРА ОБЩЕГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ РАБОТНИКОВ ОАО «СЗТ»

ПОСТОЯННАЯ ЧАСТЬ: ДОЛЖНОСТНЫЕ ОКЛАДЫ ДОПЛАТЫ И НАДБАВКИ + ПЕРЕМЕННАЯ ЧАСТЬ: премии за производственные результаты + КОРПОРАТИВНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ: социальные льготы

СТРУКТУРА БАЗОВОЙ ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ (В СООТВЕТСТВИЕ СО СТ. 129 ТК РФ)

ПОСТОЯННАЯ ЧАСТЬ ОБЩЕГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ — 2 вида оплат: повременная, сдельная

ДОПЛАТЫ И НАДБАВКИ СТИМУЛИРУЮЩЕГО ХАРАКТЕРА — 4 вида выплат

ВЫПЛАТЫ КОМПЕНСАЦИОННОГО ХАРАКТЕРА: доплаты, надбавки, иные выплаты — 14 видов выплат

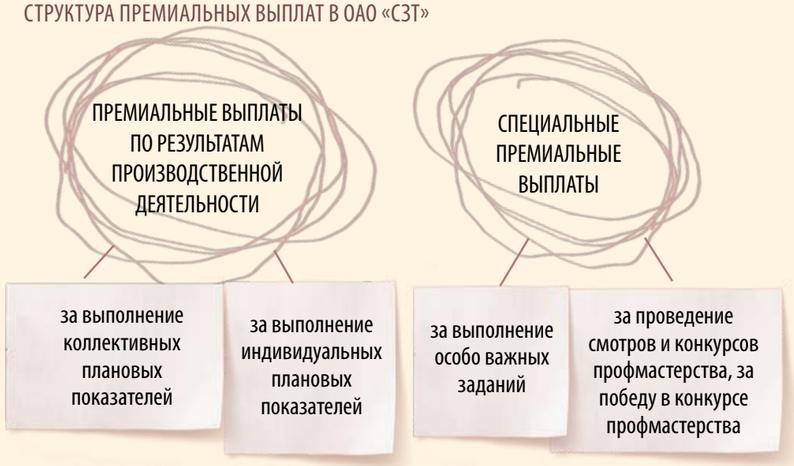
СРЕДНЕМЕСЯЧНАЯ НАЧИСЛЕННАЯ ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА НА 1 РАБОТНИКА ОАО «СЗТ» В РАЗБИВКЕ ПО РЕГИОНАМ В СРАВНЕНИИ С ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТОЙ ПО РЕГИОНУ И ОТРАСЛИ ЗА 2008 г., ТЫС. РУБ.

«Северо-Западный Телеком» стремится к тому, чтобы средняя заработная плата работников оставляла не менее 4 прожиточных минимумов соответствующего региона присутствия и занимала не ниже 3-го места среди средних зарплат основных отраслей промышленности данного региона. Так, в 2007 году средняя зарплата по «СЗТ» на 13% превышала номинальную в среднем по СЗФО, в 2008 году – уже на 26%.

Средняя заработная плата персонала за 2007 г. составила 17,2 тыс. руб., при росте относительно 2006 г. в 3,5%, средняя заработная плата за 2008 год достигла 24 тыс. рублей, продемонстрировав рост относительно 2007 года почти 40%.

В нашей Компании действует привлекательная многоуровневая система премиальных выплат, построенная таким образом, чтобы поощрять как достижение индивидуальных целей, так и ответственность за достижение коллективных и корпоративных целей и задач путем сбалансированного их сочетания в выплатах работникам (управление по целям).

СТРУКТУРА ПРЕМИАЛЬНЫХ ВЫПЛАТ В ОАО «СЗТ»



Корпоративные социальные программы

«Северо-Западный Телеком» как социально ответственная компания ежегодно затрачивает значительные средства на обеспечение дополнительного социального пакета работникам.

Для всех сотрудников нашей Компании доступны:
– дополнительное медицинское страхование;
– негосударственное пенсионное обеспечение;
– материальная помощь на организацию отдыха;
– единовременное поощрение к праздникам: 1 января, 7 мая, 1 ноября;
– единовременное поощрение к юбилейной дате, за стаж работы;
– единовременное поощрение в связи с присвоением званий и наград;
– материальная помощь в связи с рождением ребенка;
– материальная помощь на погребение;
– оплачиваемый отпуск в связи с заключением брака, родителям первоклассников, в случае смерти близкого родственника.

Для отдельных работников в пределах бюджета доступны следующие социальные льготы:
– оплата питания при выполнении аварийных работ;
– компенсация расходов на оплату стоимости проезда и провоза багажа к месту отпуска и обратно;
– частичная оплата путевок;
– 50%-ная компенсация стоимости установки и пользования квартирным телефоном (имеющим звания);
– предоставление займов на лечение, социально-бытовые нужды;
– выходное пособие в повышенном размере при увольнении по сокращению численности штата;
– оплата за неотработанное время неосвобожденным профсоюзным лидерам.

Добровольное медицинское страхование и страхование от несчастных случаев осуществляется для создания благоприятных условий труда и поддержания здоровья работников Компании по всему Северо-Западному федеральному округу. В 2007 году на страхование работников израсходовано 109,1 млн. рублей, в 2008 году – 99,3 млн. руб. Застрахованные работники получали в объеме программ добровольного медицинского страхования комплексную амбулаторно-поликлиническую и стоматологическую помощь, а в случае угрозы жизни и здоровью – плановую и экстренную госпитализацию с обеспечением скорой и неотложной помощи.

Положительные моменты практики корпоративного управления в области социальной ответственности и учета интересов иных заинтересованных сторон:

– ОАО «Северо-Западный Телеком» реализовало корпоративные социальные проекты для сотрудников Общества;

– ОАО «Северо-Западный Телеком» не имело конфликтов с трудовым коллективом;

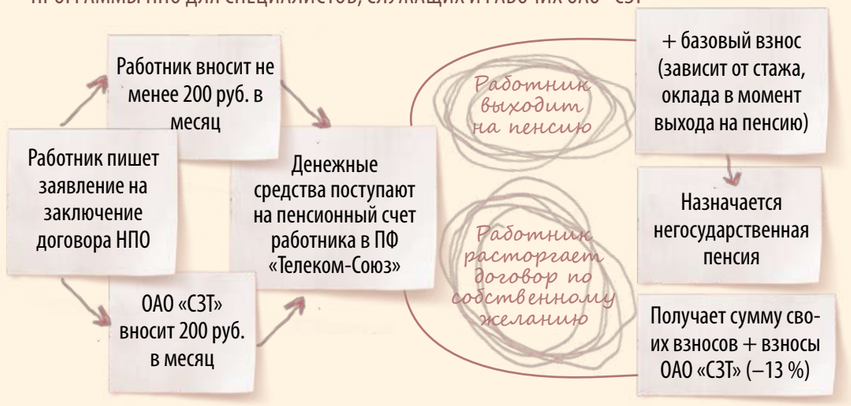
– ОАО «Северо-Западный Телеком» осуществило проекты корпоративной социальной ответственности для населения по месту деятельности Общества.

«Отчет об актуализации рейтинговой оценки корпоративного управления в ОАО «Северо-Западный Телеком», «Эксперт РА», 2008 г.

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ПЕНСИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ (НПО)

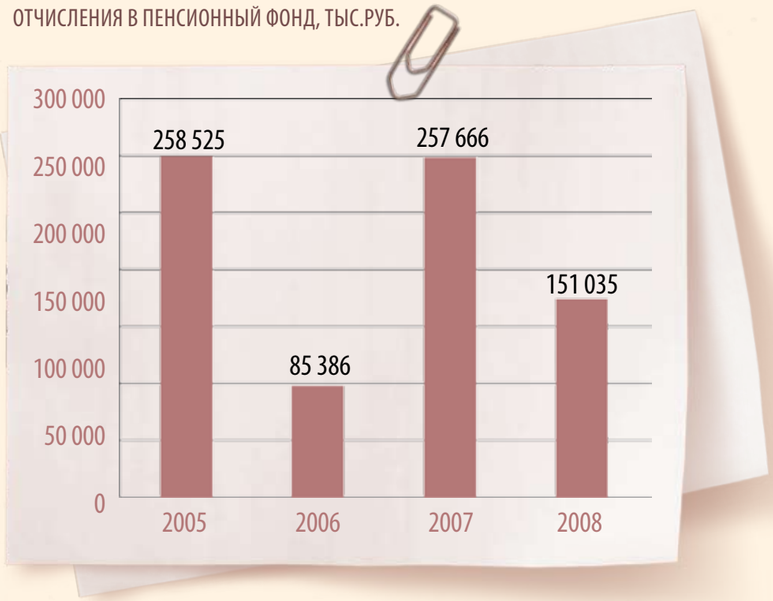
Наша Компания предоставляет возможность получения дополнительной негосударственной пенсии и в части обеспечения своих сотрудников корпоративной пенсией сотрудничает с Негосударственным пенсионным фондом (НПФ) «Телеком-Союз».
Корпоративная пенсионная программа работников ОАО «СЗТ», действующая с 2006 года, представляет собой суммированные выплаты:
– за счет «базовых» взносов ОАО «СЗТ», которые выплачиваются работнику в момент его увольнения при условии соблюдения им совокупности оснований для назначения негосударственной пенсии (минимальный стаж и пр.);
– за счет ежемесячных личных взносов работника, определяемых в Индивидуальном пенсионном договоре, заключаемом работником с Негосударственным пенсионным фондом «Телеком-Союз» (но не менее 200 рублей);
– за счет фиксированных ежемесячных, т.н. «солидарных» взносов ОАО «СЗТ».

ПРОГРАММЫ НПО ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ, СЛУЖАЩИХ И РАБОЧИХ ОАО «СЗТ»



Общий размер взносов в Негосударственный пенсионный фонд «Телеком-Союз», через который «Северо-Западный Телеком» осуществляет выплаты негосударственной пенсии бывшим работникам, составил в 2007 г. 257 759,3 тыс. руб., в 2008 г. – 151 896,9 тыс. руб.

ОТЧИСЛЕНИЯ В ПЕНСИОННЫЙ ФОНД, ТЫС.РУБ.



Примечание. Существенная разница в размерах взносов связана с проводимыми в 2005 и 2007 годах мероприятиями по оптимизации численности персонала, что повлекло за собой дополнительные расходы для назначения негосударственной пенсии работникам, сокращаемым за 2 года до наступления законодательно установленного пенсионного возраста.

В «Северо-Западном Телекоме» действует программа предоставления сотрудникам беспроцентных ссуд на лечение, социально-бытовые нужды, на оплату обучения. Для реализации этой программы ежегодно утверждается лимит денежных средств. Займы выдаются на срок до 3 лет в размере до 200 тыс. рублей, при этом стаж работника должен превышать год, а сам сотрудник должен работать в «СЗТ» на постоянной основе. В 2007 году в Компании было выдано ссуд объемом 31,8 млн. рублей, в 2008 – 27,3 млн. рублей.

В связи с юбилейными датами Компания осуществляет сотрудникам выплаты: например, в день 50-летия работнику объявляется благодарность и выдается денежная премия в размере до 100% должностного оклада в зависимости от стажа работы. Также выплачиваются поощрения по стажу работы: за 10 лет работы в Компании – в размере 25% должностного оклада; за 15 лет работы – в размере 30% должностного оклада; за 20 лет работы - в размере 50% должностного оклада; за 25, 30, 35, 40 за лет работы – в размере 100% должностного оклада.

Поддержка пенсионеров и ветеранов

«Северо-Западный Телеком» поддерживает своих ветеранов, координируя работу с советами ветеранов в каждом регионе. В году есть несколько дат, когда мероприятия для пенсионеров и ветеранов Компании носят массовый характер – это День пожилого человека 1 октября, День радио и День победы. К праздникам пенсионерам выплачивается материальная помощь, и организуются различные досуговые мероприятия – концерты, в том числе силами молодежных советов филиалов, чаепития.

Кроме того, наша Компания компенсирует расходы за пользование квартирным телефоном пенсионерам, имеющим звание «Мастер связи», «Почетный радист», «Заслуженный связист РФ», «Заслуженный работник связи РФ».

В Калининграде каждую осень для ветеранов и пенсионеров заказывают автобус и вывозят на Куршскую косу за грибами.

В Мурманске на 9 мая приглашают на торжественную встречу ветеранов ВОВ с участием творческих коллективов ДК им. С.М.Кирова: ансамбля русских народных инструментов «Русские потешки», ансамбля народной песни «Матаня» и других.

Карельский филиал в День пожилого человека устраивает для ветеранов-связистов Петрозаводска поход в Национальный театр на спектакли.

В Петербургском филиале в День снятия блокады ветераны посещают тематические экскурсии.

АДА ГРИГОРЬЕВНА БУЖИНСКАЯ, КАЛИНИНГРАД:

«Я проработала на предприятии более 20 лет, долгое время возглавляла линейно-аппаратный цех. В 2002 году вышла на пенсию, в тот год как раз многие руководители стали пенсионерами. Но это не означало, что «связь» ушла из нашей жизни. Мы частенько встречаемся и рады, что нынешнее руководство Компании поддерживает нас. Спасибо за материальную помощь, редко где сейчас встретишь, чтобы предприятие помнило о ветеранах. А «Северо-Западный Телеком» не только материальную помощь к праздникам перечисляет, но и мероприятия организует. Два раза в год мы встречаемся на концерте накануне Дня связи и Дня победы и накануне Дня пожилого человека, бывают чаепития с вкусными пирожками. Но самое главное – это наше общение! Мы встречаемся, вспоминаем наши трудовые будни, обсуждаем нашу сегодняшнюю жизнь, ведь у нас много общего!»

Нематериальное стимулирование сотрудников

Формированию высокопрофессионального, мотивированного на достижение высоких производственных результатов коллектива работников Компании способствуют активно используемые методы нематериального стимулирования кадров и успешно проведенные корпоративные мероприятия.

С целью повышения уровня профессиональной подготовки, развития творческой активности, выявления и распространения передовых приемов и методов работы, повышения

престижности рабочих профессий в филиалах Компании регулярно проводятся конкурсы профессионального мастерства на звание:
– «Лучший телефонист»;
– «Лучший оператор связи»;
– «Лучший кабельщик-спайщик»;
– «Лучший водитель»;
– «Лучший электромеханик связи».

Одним из важнейших элементов мотивации, которому мы уделяем большое внимание, является представление лучших работников к присвоению государственных и ведомственных наград, награждению корпоративными наградами. Из государственных наград, которыми отмечены сотрудники нашей Компании, можно назвать Медаль ордена «За заслуги перед Отечеством». Основными ведомственными наградами являются: Почетное звание «Мастер связи», значок «Почетный радист», Почетная грамота Министерства связи и массовых коммуникаций, Грамота ОАО «Связьинвест».

За личный вклад в развитие и совершенствование средств и качества услуг электросвязи и иные заслуги в производственной и общественной деятельности, продолжительную и безупречную работу, за другие достижения, способствующие развитию нашей Компании, работник может быть представлен к награждению корпоративными наградами: нагрудным знаком, почетной грамотой, благодарностью генерального директора ОАО «СЗТ».

В 2007 году 393 работника «Северо-Западного Телекома» были награждены различными видами наград. Из них 4 работника – государственными наградами. В 2008 году различными видами наград был отмечен 271 работник.

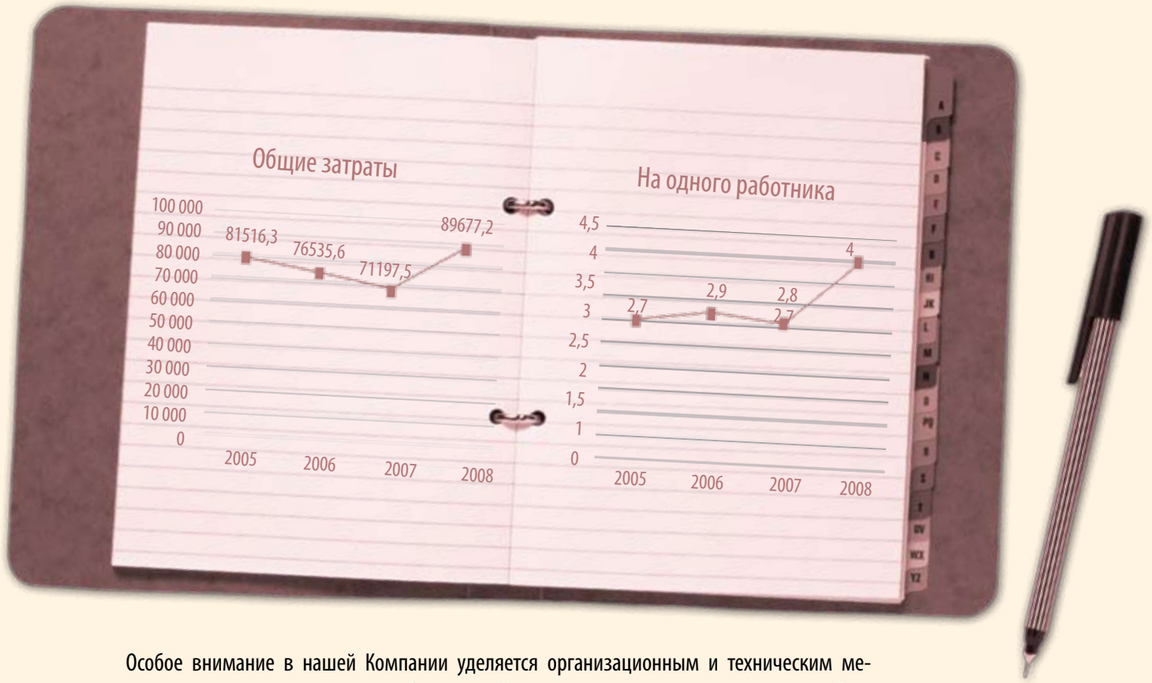
В 2008 году в «Северо-Западном Телекоме» введена традиция чествования сотрудников, посвятивших работе в ней 10, 15, 20, 25, 30 и 35 лет – «День профессионала». На этом празднике была заложена новая традиция: в честь виновников торжества в знак признательности за совместную работу, за лояльность, за высокие результаты «Северо-Западный Телеком» открыл летопись – «Красную книгу». В ней каждый, кто отдал любимому делу и коллективу многие годы жизни и часть своей души, оставляет свой след – отпечаток правой руки.

Не менее важным мы считаем публичное освещение успехов работников. В 2008 году на внутрикорпоративном информационно-аналитическом портале ОАО «СЗТ» – «Актуальные темы» – открыта виртуальная Доска Почета ОАО «Северо-Западный Телеком», пришедшая на смену традиционным Доскам Почета, на которых размещалась информация о передовиках производства и их фотографии. Новая форма общественного признания наших лучших работников имеет свои несомненные преимущества – в отличие от традиционных Досок Почета, которые были доступны ограниченному количеству сотрудников, виртуальная версия доступна всем работникам нашей Компании, чьи рабочие места предполагают наличие компьютеров и доступ к информационно-аналитическому порталу. Кроме того, электронный вид позволяет разместить на Доске Почета наиболее полную информацию о сотруднике, его профессиональных достижениях и оперативно актуализировать её при необходимости.

Охрана труда

Охрана труда в нашей Компании осуществляется на основе Положений об организации работы по охране труда в каждом филиале и включает в себя следующие направления:
– планирование и финансирование мероприятий по охране труда;
– работу с руководителями подразделений, проведение семинаров, занятий по вопросам охраны труда;
– обеспечение работников сертифицированными средствами защиты;
– обеспечение работников инструкциями, локальными нормативными актами, наглядными пособиями по охране труда;
– обучение работников методам и приемам безопасного производства работ, проведение всех видов инструктажей, проверка знаний по охране труда, безопасности труда и электробезопасности, проведение стажировки;
– проведение аттестации рабочих мест по условиям труда с последующей сертификацией организации работ по охране труда;
– контроль над соблюдением требований охраны труда.
Процесс аттестации рабочих мест в «СЗТ» носит непрерывный характер и проводится в каждом филиале самостоятельно.

ЗАТРАТЫ НА ОХРАНУ ТРУДА В ОАО «СЗТ», ТЫС.РУБ.



Особое внимание в нашей Компании уделяется организационным и техническим мероприятиям при выполнении работ в линейных и станционных подразделениях. Разработан и утвержден перечень работ с повышенной опасностью, выполняемых по наряду-допуску и распоряжению, а также перечень работ, выполняемых в порядке текущей эксплуатации (проведение оперативным или оперативно-ремонтным персоналом самостоятельно в течение одной смены работ, которые входят в перечень постоянно разрешенных работ, не требующих каких-либо дополнительных распоряжений).

Технические мероприятия, обеспечивающие безопасность работ, включают в себя:
– производство отключений при работе в электроустановках;
– вывешивание плакатов, ограждение рабочего места;
– проверку отсутствия напряжения на участке работы;
– заземление токоведущих частей в целях защиты работающего от поражения электрическим током;
– контроль основания опоры и ее укрепление и т.д.

Перед началом работ, выполняемых по наряду-допуску, распоряжению, проводится целевой инструктаж на месте проведения работ. Не реже одного раза в 3 месяца проводится повторный инструктаж по охране труда. Специалисты, принимаемые на работу с вредными или опасными условиями труда, проходят обучение безопасным методам и приемам выполнения работ со стажировкой на рабочем месте и сдачей экзаменов. А в процессе трудовой деятельности они проходят периодическое обучение по охране труда и проверку знаний требований охраны труда. Благодаря системной работе в этом направлении в 2007-2008 годах в «Северо-Западном Телекоме» произошло всего 3 групповых несчастных случая, при этом не зарегистрировано ни одного несчастного случая со смертельным исходом.

Все работники, занятые на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, а также на работах, выполняемых в особых температурных условиях или связанных с загрязнением, обеспечены спецодеждой, спецобувью и другими сертифицированными средствами индивидуальной защиты в соответствии с действующими типовыми отраслевыми нормами на 100%.

Ежегодно генеральный директор нашей Компании утверждает график проверок состояния охраны труда. По результатам проверок специалисты отдела охраны труда составляют справки, в которых указаны выявленные нарушения и сроки их устранения. По окончании указанных в справках сроков филиалы представляют отчет о выполненной работе. Кроме того, в филиалах проводятся проверки состояния охраны труда службами охраны труда филиалов и сторонними организациями: представителями Роспотребнадзора, трудовой инспекции.

Кроме того, «Северо-Западный Телеком» в обязательном порядке предъявляет требования к подрядчикам в области охраны труда:
– в договоре с подрядной организацией должна быть предусмотрена ответственность за соблюдение требований охраны труда и электробезопасности;
– оборудование, поставляемое подрядчиками, должно иметь гигиенический сертификат;
– лица, командированные подрядной организацией на проведение работ на территории компании, должны иметь удостоверения установленной формы по охране труда, а при проведении работ в электроустановках – по электробезопасности с отметкой о группе, присвоенной комиссией подрядной организации;
– подрядная организация, командирующая своих работников для работы в электроустановках, должна в сопроводительном письме указать работников, которым может быть предоставлено право выдачи наряда-допуска и которые могут быть назначены ответственными руководителями, производителями работ, членами бригады, и подтвердить группы этих работников;
– командированные подрядной организацией работники по прибытии на место проведения работ должны пройти вводный и первичный инструктаж.

КОЭФФИЦИЕНТ ЧАСТОТЫ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ

Коэффициент частоты несчастных случаев – среднее количество несчастных случаев на 1 000 работающих в целом по Компании. Показатель рассчитывается как

$$\frac{\text{общее числа пострадавших среди сотрудников Компании}}{\text{общее среднесписочное число сотрудников в Компании}} \cdot 1000$$

Коэффициент тяжести несчастных случаев – среднее количество времени, потерянного в результате несчастных случаев в целом по Компании. Показатель рассчитывается как отношение числа потерянных дней (дней нетрудоспособности) всем персоналом в связи с несчастными случаями к общему числу пострадавших.

КОЭФФИЦИЕНТ ТЯЖЕСТИ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ

ЭТА СТРАНИЦА АРОМАТИЗИРОВАНА. Чтобы ощутить корпоративный дух, потрите уголок!

Корпоративная культура

Главный секрет успешной команды – это ее общность, единые принципы, ожидания, правила, нормы и ценности, приобретенные членами команды во время совместной работы. Другими словами, это общая корпоративная культурная среда, развитию которой в «СЗТ» уделяется большое внимание. При этом в процессе создания культуры и корпоративных традиций «Северо-Западного Телекома» самое активное участие могут принять все работники нашей Компании, участвуя в конкурсах, опросах и различных акциях.

**МАРИНА СУХИХ,
ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА КОРПОРАТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ ОАО «СЗТ»:**

«Формирование и развитие корпоративной культуры ведется в «СЗТ» системно и централизовано. В нашей Компании ежегодно выбирается тема года, в соответствии с которой проводятся корпоративные мероприятия. В 2007 году, когда отмечался 125-летний юбилей телефонной связи в России, мы много внимания уделяли истории нашей Компании. Например, провели конкурс «Барышня-связистка» среди сотрудниц, одной из целей которого было привлечение внимания к истории развития телекоммуникаций и «Северо-Западного Телекома». 2008 год мы объявили годом работников технического блока, которые получили возможность принять участие в конкурсе «СпецнаЗ Телекома». В рамках Года семьи, объявленного в России, мы организовали множество семейных мероприятий, в том числе масштабный турслет «Я, ты, он, она – мы СвязисТская семья».

Основными задачами при формировании и развитии корпоративной культуры, создании и поддержании корпоративных традиций в нашей Компании признаны:
– формирование эффективной командной работы, направленной на повышение эффективности деятельности Компании;
– популяризация важнейших профессий сотрудников Компании;
– создание условий для самомотивации и реализации личностного потенциала работников.

Среди самых ярких событий, произошедших в 2007–2008 годах, можно отметить: мероприятия, посвященные Дню рождения Компании, включая конкурсы «Самый Знающий Телекомовец» для сборных команд филиалов и «Капитаны СЗТ» среди руководителей филиалов; празднования Дня радио, Фестивали профессий для сотрудников определенных функциональных блоков. В ряде филиалов, например, в Псковском, сотрудникам предлагалось попробовать собственные силы в конкурсах «Самая интересная история из жизни связистов филиала» и «Лучшее поздравление ко Дню радио».

Регулярно в Компании проводятся фотоконкурсы: в 2007 году на тему «Моя профессия – связист!», а в 2008 году – «Семейный альбом», приуроченный к Году семьи. К празднованию 5-летнего юбилея «Северо-Западного Телекома» был проведен конкурс – «Рекорды СЗТелекомовцев». Участникам конкурса представилась возможность продемонстрировать собственные достижения и таланты, не вписывающиеся в стандарты проводившихся раньше мероприятий.

Летом 2008 года под единым флагом и в один день во всех филиалах состоялся туристический слет «Я, ты, он, она – мы СвязисТская семья». В целях популяризации профессий отрасли «Связь», поддержания интереса к нашей Компании у молодого поколения для детей и внуков сотрудников «СЗТ» были организованы конкурсы: «Мы – дети связистов», «Остров детства», «Мои родители работают в СЗТ».

С 2005 года с целью стимулирования эффективной производственно-коммерческой и финансово-экономической деятельности, развития внутрикорпоративной культуры и традиций в Компании проводится рейтинговая оценка филиалов. Методика оценки постоянно совершенствуется. С 2008 года деятельность филиалов оценивается по двум основным направлениям: развитие бизнеса и развитие персонала. Соревнование получает активное освещение в корпоративных СМИ, а филиалы-победители награждаются дипломами и призами.

В 2007 году первое место в рейтинге занял Петербургский филиал, в 2008 – Калининградский. В тройки лидеров также входили Мурманский, Архангельский и Вологодский филиалы.

В Компании периодически проводятся специализированные акции и мероприятия, направленные на стимулирование активности в производственной сфере. Например, акция «Горячая десятка», по результатам которой сотрудники Петербургского филиала и Генеральной дирекции, не задействованные в продаже услуг в рамках своих компетенций, но выразившие желание продавать услуги доступа в Интернет (торговая марка «Авангард») и достигшие в этом успеха, были награждены ценными призами. В Псковском филиале была проведена акция «Долой больничный лист», в рамках которой организован целый ряд спортивно-оздоровительных мероприятий.

В 2007 году в нашей Компании состоялся масштабный конкурс «Есть идея!–2007», целью которого было получить прикладной результат. По итогам конкурса из 500 идей были отобраны 5, лучшей признана идея «Модель сервисного Web-портала», которая в ближайшее время уже будет реализована.

**ПАВЕЛ БОРИСОВ,
РУКОВОДИТЕЛЬ ГРУППЫ УПРАВЛЕНИЯ СЕТЯМИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ СЕТЬЮ ПСКОВСКОГО ФИЛИАЛА, ПОБЕДИТЕЛЬ В НОМИНАЦИИ «ДЕЛАЕМ ДЕНЬГИ» КОНКУРСА «ЕСТЬ ИДЕЯ»:**

«Когда я узнал о конкурсе «Есть идея», у меня мелькнула мысль: «А ведь это шанс проявить себя!». Идей было несколько, одна из них у меня выстраивалась логичнее и стройнее, на ней я и решил остановиться. А когда стало понятно, что я - один из победителей конкурса «Есть идеЯ», моей радости не было предела. Правда, после первого «приступа» радости появились другие мысли и переживания: чем же я так «подкупил» жюри? События развивались стремительно, буквально через час я уже знал, что завтра у меня поезд в Петербург на празднование Дня рождения Компании, что номер в гостинице уже заказан и т.д. В этот же день меня пригласил на встречу региональный директор филиала Виктор Иванович Пляченко. Поинтересовался тем, что я предложил, какова была моя идея. Мы беседовали о моей работе и интересах. В конце разговора Виктор Иванович пожелал удачи и дальнейших успехов. В итоге я стал счастливым обладателем диплома, который висит у меня на стене в рабочем кабинете, денежного приза и, самое главное, – признания со стороны коллег! Еще долгое время меня поздравляли знакомые и незнакомые коллеги, задавали вопросы. Не скрою, это было очень приятно!».

Учитывая высокий профессиональный уровень сотрудников «СЗТ», наши коллеги регулярно направляются для участия во всероссийских конкурсах, становятся их лауреатами и победителями. В 2007 году ОАО «СЗТ» стал победителем Всероссийского конкурса «Лучшая российская кадровая служба–2007». В этом же году наша Компания получила звание «Предприятие высокой эффективности финансовой деятельности–2007», а два бухгалтера «СЗТ» признаны победителями Десятого Всероссийского конкурса «Лучший бухгалтер России–2007». На протяжении двух лет (2007–2008) специалисты ОАО «СЗТ» становились победителями и лауреатами Всероссийского конкурса «Инженер года».

Спорт в «Северо-Западном Телекоме»

Спортивно - массовая работа имеет в нашей Компании сложившиеся традиции, принципы, сформулированные в соответствующих документах: в Положении о Кубке Генерального директора ОАО «СЗТ» и в Положениях о Спартакиадах филиалов ОАО «СЗТ».

Среди спортивно-массовых мероприятий можно выделить следующие:
– ежегодные соревнования по различным видам спорта в рамках Спартакиад во всех филиалах Компании (от 8 до 16 видов спорта);
– участие команд ОАО «СЗТ» в соревнованиях федерального уровня: 2008 г. – Всероссийские соревнования по лыжным гонкам среди работников связи (второе место); Всероссийские соревнования по настольному теннису среди работников связи (первое место);
– II и III Кубки генерального директора в 2007 году; IV и V Кубки генерального директора в 2008 году. В программу Кубка входят 8 видов спорта, 7 из них (легкая атлетика – эстафета; плавание – эстафета; настольный теннис, бильярд; лыжные гонки; шахматы; дартс) проводятся на постоянной основе, восьмой – игровой вид – ежегодно меняется: в 2007 году – мужской волейбол, в 2008 году – мужской баскетбол. Соревнования по лыжным гонкам в рамках Кубка с 2007 года проводятся на территории какого-либо филиала. В 2007 году спортсменов принимал Карельский филиал, в 2008 году – Архангельский.

В 2007 году в соревнованиях различного уровня приняли участие порядка 5 200, в 2008 году – почти 5 600 работников нашей Компании.

ГРИГОРИЙ ЧЕРНЯК, ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА ОАО «СЗТ» ПО ОБЩИМ ВОПРОСАМ:

«Многолетние спортивные традиции, сложившиеся в Петербургском филиале нашей Компании, стали отличным примером для всех подразделений «СЗТ». Являясь сторонником активного образа жизни, на своем примере могу уверенно сказать о необходимости развития и поддержки спортивного движения. В любые времена главное – быть здоровым, а это достигается, помимо прочего, с помощью активных занятий спортом. Без здоровых сотрудников невозможно достижение высот в бизнесе. Любая компания, стремящаяся к успеху и процветанию, должна заботиться о персонале, создавать условия не только для профессиональной деятельности, но и для досуга и отдыха, в том числе для занятий физкультурой и спортом».

Корпоративные каналы коммуникаций

Чтобы создать для работников «Северо-Западного Телекома» единое информационное поле, мы постоянно развиваем систему корпоративных коммуникаций, которая сегментированно охватывает разные группы работников, учитывает интересы различных аудиторий.

Для всех сотрудников доступны: газета «СвяЗисТ Северо-Запада», информационные доски во внутренних помещениях. Для тех, чьи рабочие места предполагают наличие компьютера, действует корпоративный информационно-аналитический портал «Актуальные темы», доступна систематическая рассылка информационных сообщений по электронной почте. Комплекс корпоративных коммуникаций в «СЗТ» постоянно развивается благодаря самим работникам Компании, задействованным в редактировании портала, а также тем, кто проявляет инициативу, направляя свои публикации в корпоративное издание.

Корпоративное издание «СвяЗисТ Северо-Запада» – газета, основной номер которой выходит 1 раз в месяц, а приложения филиалов – от 1 до 4 раз в год. Издается с 2004 года, в среднем в год выходит 35 выпусков. Издание обеспечивает коммуникации между генеральной дирекцией и филиалами ОАО «СЗТ», акционерами, партнерами, а также обратную связь: в редакцию приходят письма (как электронные, так и почтовые), содержание статей активно обсуждается в корпоративном Интранете, на внутрикорпоративном портале «Актуальные темы».

Основные рубрики газеты: «Актуальное интервью», «Новости филиалов», «Наши люди», «СЗТ-технологии», «СЗТ-спорт», «Навстречу клиен-ту», «Корпоративная культура».

Внутрикорпоративный портал «Актуальные темы», введенный в эксплуатацию в марте 2006 г., имеет развитую структуру, которая позволяет решать самые разные задачи:
– накопление и структурирование знаний, правил, описаний бизнес-процессов;
– обеспечение доступа к корпоративной информации;
– обеспечение взаимодействия сотрудников, подразделений и топ-менеджмента, внутрикорпоративное общение;
– проведение опросов, внутрикорпоративных конкурсов.

НАТАЛЬЯ НАЗАРОВА, НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ ОАО «СЗТ»:

«Портал «Актуальные темы» является популярным средством коммуникаций, в среднем на нем регистрируется 800 визитов ежедневно, а каждый посетитель просматривает в день 32 страницы. В 2007 году на внутрикорпоративном портале «Актуальные темы» было совершено порядка 15,5 тысяч операций редактирования – это значит, что более 15 тысяч раз на портале размещалась новая информация. В 2008 году эта цифра превысила 22 тысячи».

Посредством портала наши работники могут обратиться с вопросом напрямую к высшему менеджменту «СЗТ», включая генерального директора. Для сотрудников-акционеров Компании, чьи рабочие компьютеры не предполагают доступа в Интернет, «Актуальные темы» предоставляют возможность следить за котировками акций «Северо-Западного Телекома». На портале реализована функция «оставить комментарий», для того, чтобы обеспечить пользователям максимальный технологический комфорт для ведения дискуссий, работает система форумов. Главный секрет популярности портала «Актуальные темы» – оперативность публикации материалов, возможность общаться с коллегами из разных филиалов, обсуждать актуальные темы, делиться опытом.

Коллективный договор и Территориальная организация профсоюза

Более 64% работников «СЗТ» являются членами Территориальной организации профсоюза (ТОП), задачи которой состоят в защите их социальных и трудовых интересов и прав.

ОХВАТ РАБОТНИКОВ ОАО «СЗТ» ПРОФСОЮЗНЫМ ЧЛЕНСТВОМ, %

Решение о создании Территориальной организации профсоюза ОАО «СЗТ» (ТОП) было принято в 2006 году в Санкт-Петербурге на учредительной профсоюзной конференции Компании. На момент создания ТОП в «Северо-Западном Телекоме» существовало 59 первичных профсоюзных организаций, которые активно работали на местах, но не имели единой структуры, в связи с чем им было сложно координировать свои действия. Объединение профсоюзов дало возможность построения единой профсоюзной вертикали: от профсоюзных групп, цеховых организаций, первичных организаций филиалов ОАО «СЗТ» до Территориальной организации профсоюза на уровне объединенной Компании.

С конца 2008 года ТОП «СЗТ» объединяет 11 первичных профсоюзных организаций филиалов и генеральной дирекции нашей Компании и является одним юридическим лицом. Чтобы вступить в Профсоюз, работнику надо просто обратиться в первичную профсоюзную организацию и написать заявление. Ежемесячный профсоюзный взнос составит 1% от заработной платы.

ТАТЬЯНА ШУЙСКАЯ,
ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ТОП ОАО «СЗТ»:

«Одна из важнейших функций профсоюза – ведение переговоров с работодателем и заключение Коллективного договора. Коллективный договор можно назвать своего рода Конституцией нашей Компании: в нем заложены основы взаимоотношений главных участников трудового процесса. Кроме того, Коллективный договор является одним из атрибутов корпоративной политики, формирующим устои Компании, фиксирующим «правила игры», действующие в «СЗТ», обеспечивающим гарантии работникам».

С момента создания «Северо-Западного Телекома» (2002 год) было подписано уже три Коллективных договора. Первые два договора были едиными для ОАО «СЗТ», но у каждого филиала были свои Положения, которые определяли различные условия для работников по основным разделам (оплата труда, социальные гарантии и льготы). Третий коллективный договор, подписанный 30 сентября 2008 года, унифицировал социальные льготы и гарантии работников всех региональных филиалов нашей Компании.

В 2009 году одной из главных задач ТОП ОАО «СЗТ» будет осуществление контроля за выполнением Коллективного договора в условиях сложной финансовой ситуации в стране и содействие в проведении антикризисных мероприятий в Обществе.

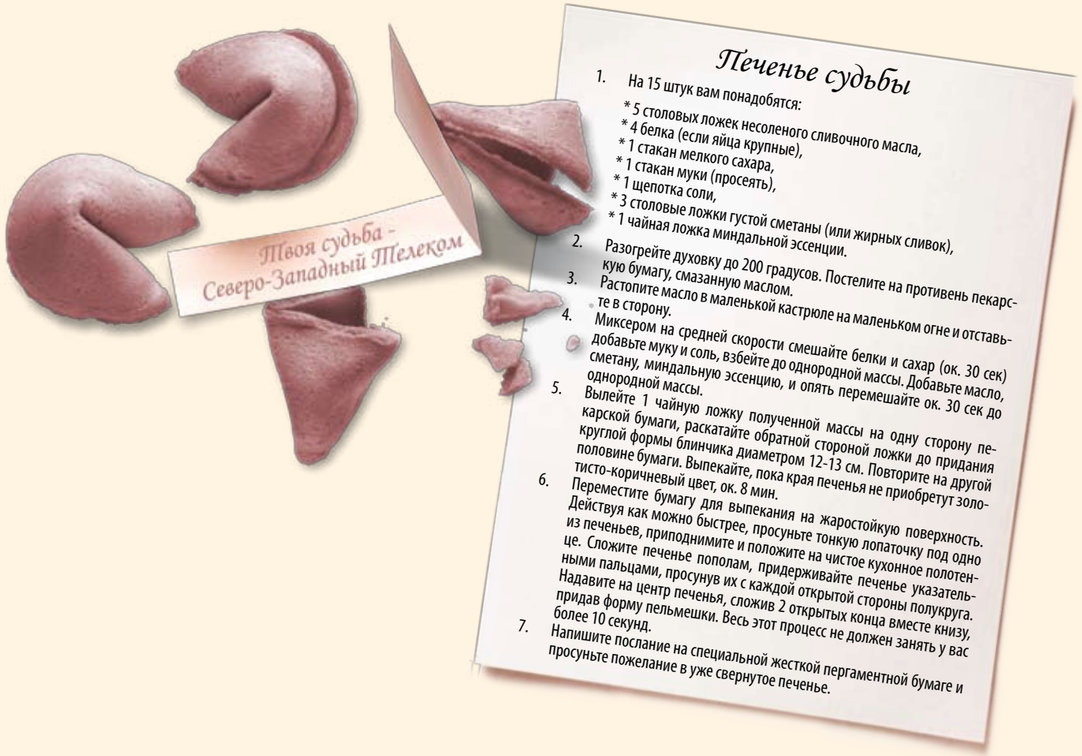
Лояльность работников

Есть области человеческой деятельности, в которых успеха можно добиться, работая одному. Так происходит у писателей, поэтов, художников, но в бизнесе настоящий успех возможен, только если свои усилия объединят профессионалы-единомышленники, десятки и тысячи людей, сплоченных едиными идеями и целями, как работники «Северо-Западного Телекома».

Всем известно, что можно собрать группу людей с высокими профессиональными навыками, но это не гарантирует эффективную работу команды. Секрет состоит в том, что нужно вложить время, силы и средства для сплочения и объединения усилий каждого человека, для того чтобы каждый смог раскрыться профессионально и личностно, чтобы культура и этика Компании стала неотъемлемой частью жизни сотрудников.

ЭЛЛА ТОМИЛИНА, ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА ПО КОРПОРАТИВНЫМ ОТНОШЕНИЯМ ОАО «СЗТ»:

«Формирование системы корпоративных ценностей и традиций для нас – не просто набор инструментов и мероприятий. Эффективность системы внутрикорпоративных коммуникаций в «СЗТ» мы рассматриваем как способность к достижению стратегических целей Компании. При этом одна из основных задач, которую мы ставим перед собой в области построения развитой корпоративной культуры, – повышение лояльности к Компании, а в перспективе – достижение такого уровня лояльности работников, когда интересы каждого сотрудника будут неразделимы с интересами «Северо-Западного Телекома» в целом».



С целью выбора правильных ориентиров, корректировки планов и выбора актуальной тактики в «СЗТ» периодически осуществляются опросы, призванные определить уровень лояльности работников и выявить проблемные точки. В результате последнего подобного исследования, проведенного специалистами независимой консалтинговой компании, были получены следующие заключения: «Полученная со стороны сотрудников «СЗТ» в 2006–2008 годах оценка степени лояльности к Компании, составляющая более 60%, а также оценка тезисов о чувстве уверенности в том, что у Компании твердое положение на рынке, характеризуется не просто положительной динамикой, но и в высокой степени чувством гордости, связанным с работой в ОАО «Северо-Западный Телеком»».

Таблица соответствия Отчета руководству GRI (версия 3.0) и приложению к Руководству GRI для телекоммуникационной отрасли

Элемент / показатель Руководства GRI / приложения к Руководству GRI для телекоммуникационной отрасли	Раздел Отчета	Страницы в Отчете	Комментарии
СТРАТЕГИЯ И АНАЛИЗ			
1.1 Заявление Генерального директора о значимости устойчивого развития/КСО для организации и ее стратегии	Обращение Генерального директора	2–3	
ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНИЗАЦИИ			
2.1 Название организации	По секрету о Компании	4	
2.2 Главные бренды, виды продукции и/или услуг	По секрету о Компании	6	
2.3 Функциональная структура организации, включая основные подразделения, операционные компании, дочерние компании и совместные предприятия	По секрету о Компании	4	
2.4 Расположение штаб-квартиры организации	По секрету о Компании	4	
2.5 Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	По секрету о Компании	4	
2.6 Характер собственности и организационно-правовая форма	По секрету о Компании Секрет № 2: Прозрачность и эффективность	4, 32–33	
2.7 Рынки, на которых работает организация	По секрету о Компании Секрет № 3: Забота каждый день	4–5, 44–45	
2.8 Масштаб организации	По секрету о Компании	4–5	
2.9 Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	По секрету о Компании	4	Не происходили на протяжении отчетного периода, приведены изменения, происходившие ранее.
2.10 Награды, полученные за отчетный период	По секрету о Компании	5	
ПАРАМЕТРЫ ОТЧЕТА			
3.1 Отчетный период	По секрету об Отчете	10	
3.2 Дата публикации последнего из предшествующих отчетов			Данный отчет является первым отчетом Компании в области КСО
3.3 Цикл отчетности	По секрету об Отчете	11	
3.4 Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Форма обратной связи	86–87	
3.5 Процесс определения содержания отчета	По секрету об Отчете	12	
3.6 Границы отчета	По секрету об Отчете	12	
3.7 Ограничения области охвата или границ отчета	По секрету об Отчете	12	
3.8 Основания для включения в отчет данных по совместным предприятиям, дочерним предприятиям, аренде производств, передаче части функций внешним подрядчикам и другим организационным единицам, которые могут существенно повлиять на сопоставимость с предыдущими отчетами и/или другими организациями	По секрету об Отчете	12	
3.10 Описание значения любых переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок			Данный отчет является первым отчетом Компании в области КСО
3.11 Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности и области охвата, границах или методах измерения, примененных в отчете			Данный отчет является первым отчетом Компании в области КСО
3.12 Таблица, указывающая расположение Стандартных элементов в отчете	Приложение. Таблица соответствия Отчета руководству GRI (версия 3.0) и приложению к Руководству GRI для телекоммуникационной отрасли	88–92	
УПРАВЛЕНИЕ, ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ			
4.1 Структура управления организации, включая основные комитеты в составе высшего руководящего органа, ответственные за конкретные задачи, например, разработку стратегии или общий надзор за деятельностью организации	Секрет № 2: Прозрачность и эффективность	34–36	
4.2 Указание на то, является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером компании			Не является

4.3 Для организаций, имеющих унитарный совет директоров, укажите количество независимых членов высшего руководящего органа и/или членов, не относящихся к исполнительному руководству компании	Секрет № 2: Прозрачность и эффективность	34	
Элемент / показатель Руководства GRI / приложения к Руководству GRI для телекоммуникационной отрасли	Раздел Отчета	Страницы в Отчете	Комментарии
4.4. Механизмы, при помощи которых акционеры или сотрудники организации могут направлять деятельность высшего руководящего органа или давать ему рекомендации	Секрет № 2: Прозрачность и эффективность, Секрет № 4: Единомышленники	35, 38–39, 80–83	
4.14. Перечень заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	По секрету о системе управления КСО	14	
4.15. Основания для выявления и отбора заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия с ними	По секрету об Отчете	11	
ПОКАЗАТЕЛИ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ			
Аспект: Экономическая результативность			
EC3 Обеспечение обязательств организации, связанных с пенсионным планом с установленными льготами	Секрет № 4: Единомышленники	69–70	
Аспект: Непрямые экономические воздействия			
EC8 Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Секрет № 1: Ответственность и доверие	24–27	
EC9 Понимание и описание существенных непрямых экономических воздействий, включая область влияния	Секрет № 1: Ответственность и доверие	26	
ПОКАЗАТЕЛИ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ			
Аспект: Энергия			
EN4 Косвенное использование энергии с указанием первичных источников	Секрет № 1: Ответственность и доверие	29	
Аспект: Вода			
EN8 Общее количество забираемой воды с разбивкой по источникам	Секрет № 1: Ответственность и доверие	30	

Аспект: Выбросы, сбросы и отходы			
EN21 Общий объем сбросов с указанием качества сточных вод и принимающего объекта	Секрет № 1: Ответственность и доверие	30	
EN22 Общая масса отходов в разбивке по типу и способу обращения	Секрет № 1: Ответственность и доверие	30	
ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПОДХОДОВ К ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА И ДОСТОЙНОГО ТРУДА			
Аспект: Занятость			
LA1 Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	По секрету о Компании, Секрет № 4: Единомышленники	5, 61	
LA2 Общее количество сотрудников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	Секрет № 4: Единомышленники	61	
LA3 Выплаты и льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости, в разбивке по основной деятельности	Секрет № 4: Единомышленники	67–68	
Аспект: Взаимоотношения сотрудников и руководства			
LA4 Доля сотрудников, охваченных коллективными договорами	Секрет № 4: Единомышленники	82	
Аспект: Здоровье и безопасность на рабочем месте			
LA7 Уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по регионам	Секрет № 4: Единомышленники	75	
ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОБЩЕСТВОМ			
Аспект: Препятствие конкуренции			
SO7 Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с противодействием конкуренции, практические подходы по недопущению монополистической практики и их результаты	Секрет № 3: Забота каждый день	48–49	
ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ: ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПРОДУКЦИЮ			
Аспект: Маркировка продукции и услуг			
PR5 Практики, относящиеся к удовлетворению потребителя, включая результаты исследований по оценке степени удовлетворенности потребителя	Секрет № 3: Забота каждый день	53	

Аспект: Маркетинговые коммуникации			
Элемент / показатель Руководства GRI / приложения к Руководству GRI для телекоммуникационной отрасли	Раздел Отчета	Страницы в Отчете	Комментарии
PR7 Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство, в разбивке по видам последствий	Секрет № 3: Забота каждый день	48	
ВНУТРЕННИЕ ОПЕРАЦИИ			
Аспект: Инвестиции			
IO1 Объем инвестиций в восстановление поврежденных объектов телекоммуникационной инфраструктуры	Секрет № 1: Ответственность и доверие	17	
Аспект: Охрана труда			
IO3 Практики по охране труда эксплуатационного персонала, задействованного в установке, эксплуатации и обслуживании линейных опор, базовых станций, укладке кабелей и других линейных сооружений	Секрет № 4: Единомышленники	72–75	
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА			
Аспект: Доступ к телекоммуникационным продуктам и услугам: «цифровой барьер»			
PA1 Политики и практики, направленные на развитие телекоммуникационной инфраструктуры и расширение доступа к телекоммуникационным продуктам и услугам в отдаленных и малонаселенных районах	Секрет № 1: Ответственность и доверие	20–24	
PA3 Политики и практики, направленные на обеспечение бесперебойной связи	Секрет № 1: Ответственность и доверие	17–20	
PA4 Уровень доступности телекоммуникационных продуктов и услуг на территориях присутствия компании	Секрет № 1: Ответственность и доверие Секрет № 3: Забота каждый день	16, 50–52	
PA5 Телекоммуникационные продукты и услуги, ориентированные на малообеспеченные слои населения, включая ценовую политику	Секрет № 1: Ответственность и доверие, Секрет № 3: Забота каждый день	17, 23, 44	Включая информацию о сокращении очереди на телефон
PA6 Программы предоставления и поддержки связи в чрезвычайных ситуациях и при стихийных бедствиях	Секрет № 1: Ответственность и доверие	20	
Аспект: Отношения с потребителями			
PA10 Инициативы, направленные на обеспечение прозрачности тарифной политики компании	Секрет № 3: Забота каждый день	48	

Уровни применения GRI		В соответствии с версией 2002 г.	C	C+	B	B+	A	A+
Обязательное	Самодекларация		GRI REPORT SELF-DECLARED	Отчет прошел внешнее подтверждение		Отчет прошел внешнее подтверждение		Отчет прошел внешнее подтверждение
Возможное	Проверка третьей стороной							
	Проверка GRI							

Список используемых в Отчете терминов и сокращений

АДР (American Depository Receipt) – американская депозитарная расписка – документ, с помощью которого вводятся в обращение на американский рынок ценные бумаги иностранных компаний.

АМТС – автоматическая междугородная телефонная станция.

АТС – автоматическая телефонная станция.

ВОЛС (ВОЛП) – волоконно-оптическая линия связи (передачи) – линия связи, сигнал в которой передается посредством модуляции света, распространяющегося по оптическому волокну.

ГОСА – годовое общее собрание акционеров.

ДШ АТС – декадно-шаговая автоматическая телефонная станция.

Интернет-банкинг – общее название технологий дистанционного банковского обслуживания, при котором доступ к счетам и операциям по ним предоставляется в любое время и с любого компьютера, имеющего доступ в Интернет.

ИСМ – интегрированная система менеджмента – часть системы общего менеджмента организации, отвечающая требованиям двух или более международных стандартов на системы менеджмента и функционирующая как единое целое.

Коммутируемый доступ в Интернет (dial-up) – доступ с использованием модема через телефонную сеть общего пользования, при котором абонентская линия не может быть использована для телефонного разговора.

КСО – корпоративная социальная ответственность.

ЛКС – линейно-кабельные сооружения – сооружения электросвязи и иные объекты инженерной инфраструктуры, созданные или приспособленные для размещения кабелей связи.

ЛОФ – Ленинградский областной филиал.

Маржа по чистой прибыли – отношение чистой прибыли к выручке компании.

ММВБ – Московская межбанковская валютная биржа.

МРК – межрегиональная компания связи.

МСФО – международный стандарт финансовой отчетности.

МСЭ – Международный Союз Электросвязи – ведущее учреждение Организации Объединенных Наций в области информационно-коммуникационных технологий.
Нетбук (англ. netbook) – небольшой ноутбук, который отличается компактными размерами (диагональ экрана 7–10 дюймов или 17,8–25,4 см), небольшим весом, низким энергопотреблением и относительно невысокой стоимостью.
НПО – негосударственное пенсионное обеспечение.
ООУ – общеобразовательное учреждение.
ОТА – основные телефонные аппараты – телефонные аппараты, занимающие самостоятельные номера на городской телефонной станции, в том числе спаренные, предназначенные для общего пользования.
ППиО – пункт продаж и обслуживания клиентов.
Россвязь – Федеральное агентство связи. Осуществляет функции по управлению государственным имуществом и оказанию государственных услуг в сфере электросвязи и почтовой связи, в том числе в области создания, развития и использования сетей связи, спутниковых систем связи, систем теле- и радиовещания.
РТС – Российская торговая система, впоследствии переименована в Фондовую биржу РТС.
«СЗТ» – сокращенное наименование открытого акционерного общества «Северо-Западный Телеком».
СЗФО – Северо-Западный федеральный округ.
СПУС – система повременного учета стоимости соединений.
ТОП – территориальная организация профсоюза.
ТОУ – таксофон универсального обслуживания.
УКВ – ультракороткие волны – радиоволны длиной от 1 до 10 м и частотой более 30 МГц.
ФКЦБ – Федеральная комиссия ценных бумаг, впоследствии переименована в Федеральную службу по финансовым рынкам (ФСФР).
ФСТ РФ – Федеральная служба по тарифам Российской федерации.
УФАС РФ – Управление Федеральной антимонопольной службы Российской Федерации.
ЦОВ (Call-центр) – центр обслуживания вызовов – централизованный офис, используемый для получения и передачи больших объемов информации, поступающей в виде запросов по телефону.
ШПД – широкополосный доступ в Интернет.
ADSL (англ. Asymmetric Digital Subscriber Line)– асимметричная цифровая абонентская линия. Технология ADSL представляет собой вариант xDSL, в котором доступная полоса пропускания канала распределена между исходящим и входящим трафиком несимметрично – для большинства пользователей входящий трафик значительно более существенен, чем исходящий.
DOS-атаки (от англ. Denial of Service, отказ в обслуживании) – атака на вычислительную систему с целью довести её до отказа, то есть создание таких условий, при которых легитимные пользователи системы не могут получить доступ к предоставляемым системой ресурсам, либо этот доступ затруднен.
GRI G3 (Global Reporting Initiative) – руководство по нефинансовой отчетности в области устойчивого развития компании. Его положения включают в себя оценку прозрачности и эффективности внутренних систем и процессов отчетности компании. Уровень оценки определяется системой Уровней представления информации GRI G3.
EBITDA (Earnings Before Interest, Depreciation and Amortization) – доход до уплаты налога на прибыль, процентов и амортизации. Один из экономических показателей, используемых для оценки эффективности деятельности компании.
EBITDA-маржа – отношение показателя EBITDA к выручке компании.
ERP (Enterprise Resource Planning) – система планирования и управления ресурсами предприятия, необходимыми для осуществления продаж, закупок и учета при выполнении заказов клиентов в сферах производства, дистрибуции и оказания услуг.
KRI (Key Risk Indicators) – ключевые показатели эффективности, используются в измерении и оценке результатов деятельности в системе управления рисками компании.
IP-TV (Internet Protocol Television) – цифровое интерактивное телевидение в сетях передачи данных по протоколу IP. Главным достоинством IP-TV является интерактивность видеоуслуг и наличие широкого набора дополнительных сервисов.
NGN (Next Generation Network) – сети следующего поколения – сеть с пакетной коммутацией (packet based), допускающая использование различных широкополосных технологий, поддерживающих гарантированное качество передачи. NGN – это результат интеграции Интернета, телефонных сетей и сетей передачи данных, объединяющих в себе их лучшие черты.
PON (Passive Optical Network) – пассивные оптические сети. Оптическая кабельная система с древовидной волоконно-кабельной архитектурой, использующая пассивные оптические разветвители на узлах. Разновидности PON: FTTB – «оптическое волокно до здания», FTTH – «волокно до жилища», FTTC – «волокно до распределительной коробки» и др.
SEC (The United States Securities and Exchange Commission) – Комиссия по ценным бумагам и биржам США, является главным органом, осуществляющим функции надзора и регулирования американского рынка ценных бумаг.
SIP-телефония (Session Initiat Protocol) – современный вид телефонии, основанный на использовании последних достижений в области передачи данных и являющийся составной частью NGN.
Softswitch – гибкий программный коммутатор, один из основных элементов сети NGN .
Triple Play – универсальный комплекс из трех услуг, включающий в себя прием интерактивного телевидения, доступ к сети Интернет и услуги цифровой телефонии, предоставляемый по одной абонентской линии.
xDSL – символ «x» используется для обозначения первого символа в названии конкретной технологии, а DSL обозначает цифровую абонентскую линию DSL (англ. Digital Subscriber Line – цифровая абонентская линия). К основным типам xDSL относятся: ADSL, HDSL, IDSL, MSDSL, PDSL, RADSL, SDSL, SHDSL, UADSL, VDSL.

Контакты

Генеральная дирекция (место нахождения исполнительного органа ОАО «СЗТ»)	
Адрес	191186, Санкт-Петербург, ул. Гороховая д. 14/26 (ул. Большая Морская, д. 26)
Телефон канцелярии	(812) 595-45-56
Факс	(812) 710-62-77
Сайт	http://www.nwtelecom.ru
Адрес электронной почты	office@nwtelecom.ru

ОАО «СЗТ» Архангельский филиал	
Адрес	163000, г. Архангельск, пр. Троицкий, д. 45
Телефон канцелярии	(8182) 20-50-20
Адрес электронной почты	info@artelecom.ru

ОАО «СЗТ» Вологодский филиал	
Адрес	160000, г. Вологда, Советский пр., д. 4
Телефон канцелярии	(8172) 72-40-58
Адрес электронной почты	32eu@svz.vologda.ru

ОАО «СЗТ» Калининградский филиал	
Адрес	236006, г. Калининград, ул. Больничная, д. 24
Телефон канцелярии	(4012) 45-18-20
Адрес электронной почты	secretar@b24.baltnet.ru

ОАО «СЗТ» Карельский филиал	
Адрес	185035, г. Петрозаводск, ул. М. Горького, д. 4
Телефон канцелярии	(8142) 76-51-11
Адрес электронной почты	ao@com.onego.ru

ОАО «СЗТ» Ленинградский областной филиал	
Адрес	190000, г. Санкт-Петербург, ул. Почтамтская, д.15
Телефон канцелярии	(812) 571-84-78
Адрес электронной почты	secretary@spb.lsi.ru

ОАО «СЗТ» Коми филиал	
Адрес	167981, г. Сыктывкар, ул. Ленина, д. 60
Телефон канцелярии	(8212) 29-98-05
Адрес электронной почты	komisvyaz@parma.ru

ОАО «СЗТ» Новгородский филиал	
Адрес	173001, г. Великий Новгород, ул. Людогоща, д. 2
Телефон канцелярии	(8162) 78-25-10
Адрес электронной почты	sekretar@nt.novgorod.net

ОАО «СЗТ» Мурманский филиал	
Адрес	183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 82-а
Телефон канцелярии	(8152) 45-45-45
Адрес электронной почты	mels@mels.ru

ОАО «СЗТ» Петербургский филиал	
Адрес	191186, г.Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 24
Телефон канцелярии	(812) 710-68-38
Адрес электронной почты	office@ptn.ru

ОАО «СЗТ» Псковский филиал	
Адрес	180000, г. Псков, ул. Ленина, д. 17
Телефон канцелярии	(8112) 16-57-77
Адрес электронной почты	soffice@elpskov.ru